##### **הכנסת השמונה-עשרה נוסח לא מתוקן**

**מושב שני**

**פרוטוקול מס' 204**

**מישיבת ועדת הכלכלה**

**מיום שני, כ"ט באדר התשס"ט ( 15 במרץ 2010), שעה: 10:00**

**סדר היום**: **1. הצעת חוק הגנת הצרכן (תיקון – עסקה בעניין רכישת שירותי רפואה דחופה),**

**התשס"ט-2009, של חבר הכנסת אורי מקלב (פ/412)**

**2. הצעת חוק הגנת הצרכן (תיקון מס' 27)(עסקה מתמשכת בעניין שירותי רפואה), התש"ע-2010**

**נכחו**:

**חברי הוועדה**:

אופיר אקוניס – היו"ר

אורי מקלב

רחל אדטו

יוליה שמלוב ברקוביץ'

**מוזמנים**:

אורית נוקד – סגנית שר התעשייה, המסחר והתעסוקה

יצחק קמחי – ממונה הגנת הצרכן, משרד התעשייה, המסחר והתעסוקה

עו"ד חנה טירי – הלשכה המשפטית, משרד התעשייה, המסחר והתעסוקה

זהרה כהן – ראש תחום סיעוד רווחה, המשרד לענייני גמלאים

מיטל הוברט אשכנזי – רכזת בכירה בריאות וסיעוד, המשרד לענייני גמלאים

עו"ד הילה דוידוביץ –משרד המשפטים

ד"ר מיכאל דור – משרד הבריאות

עו"ד מאיר ברודר – הלשכה המשפטית, משרד הבריאות

בועז וילנסקי – עו"ד, שחל רפואה, נציג חברות המעניקות שירותי חירום רפואיים

יגאל ינאי – סמנכ"ל תפעול, שחל

אפרים קורן – סמנכ"ל מוקד אנוש, חברות המעניקות שירותי חירום רפואיים

שמואל בצלאל – מנכ"ל חברת מלרם, חברות המעניקות שירותי חירום רפואיים

עו"ד עמית בנאי – ייעוץ משפטי, ארגון חברות המוקד, יצרני ומשווקי לחצני מצוקה

דניה דרורי – יועצת משפטית, חברת נטלי, חברות פרטיות המפעילות אמבולנסים

יריב לרנר – מנכ"ל חברת נטלי, חברות פרטיות המפעילות אמבולנסים

עו"ד לילך סויד – יועצת משפטית, עמותת המוקדים

שלמה פטרובר – סגן מנהל מרחב ירושלים, מגן דוד אדום

עו"ד אלון לוי – יועץ משפטי, ויזה כ.א.ל

דוד כהן – סמנכ"ל שירות לקוחות, ישראכרט

עו"ד מיכל לב – ייעוץ משפטי, לאומי קארד

אהוד פלג – מנכ"ל המועצה הישראלית לצרכנות

עוד יעל כהן שאואט – יועצת משפטית, המועצה לצרכנות

עו"ד דליה רסקאי – יועצת משפטית, המועצה לצרכנות

עו"ד זאב פרידמן – יועץ משפטי, המועצה לצרכנות

עו"ד יורם ארן – יועץ משפטי לרשות ההסתדרות לצרכנות

טל בר אוריון – מנהל מחלקת רכש שירותים, מכבי שירותי בריאות

רחל עזריה – מתנדבת, כן לזקן

יהורם הל – מתנדב, כן לזקן

**ייעוץ משפטי:** איתי עצמון

**מנהלת הוועדה**: לאה ורון

**קצרנית פרלמנטארית**: אושרה עצידה

##### 

**1.הצעת חוק הגנת הצרכן (תיקון – עסקה בעניין רכישת שירותי רפואה דחופה),**

**התשס"ט-2009, של חבר הכנסת אורי מקלב (פ/412)**

**2. הצעת חוק הגנת הצרכן (תיקון מס' 27)(עסקה מתמשכת בעניין שירותי רפואה),**

**התש"ע-2010**

היו"ר אופיר אקוניס:

בוקר טוב, אני מצטער על האיחור שנגרם בשל קשיי תנועה בכניסה לעיר בשני הכבישים שעוד נותרו, שכרגע עוד אפשר לנסוע בהם. באחד מהם נאלץ להפסיק בקרוב. יש עוד החלטות שלא תורמות לדבר, אבל נדון בזה בעניין אחר. עומק הקטסטרופה רק מראה מה תהיה עומקה בעוד חודשיים וחצי.

בכל מקרה, אנחנו דנים בהצעת חוק פרטית, הצעת חוק הגנת הצרכן (תיקון עסקה בעניין רכישת שירותי רפואה דחופה), של חבר הכנסת אורי מקלב שכבר דנו בה. סגנית השר, חברת הכנסת נוקד, לא בכדי אנחנו ביקשנו לטפל היום גם בהצעת חוק ממשלתית שעניינה הגנת הצרכן (עסקה מתמשכת בעניין שירותי רפואה), ולאחד את שתי הצעות החוק האלה, כפי שאם אינני טועה בא לידי ביטוי באמירתך במליאה, וגם בהסכמתו של חבר הכנסת מקלב במליאת הכנסת. אבל, מכיוון שיושב פה גם אהוד פלג מנכ"ל המועצה הישראלית לצרכנות אז ממש לא בכדי קבענו את זה היום. היום רצינו לעשות אירוע הרבה יותר גדול שמטעמים טכניים לא הסתייע פה, יחד עם סגנית שר התמ"ת ועם אורחים נוספים, בנושא יום הגנת הצרכן. הדבר עבר לוועדה לפניות הציבור, אבל קבענו את הישיבה הזאת בהצעת החוק הצרכנית הזאת שכבר הבענו בה תמיכה מוחלטת כאן בוועדה בישיבה הקודמת, ביום שבו הכנסת מציינת את נושא הגנת הצרכן והצרכנות הנבונה. אני מודה לך שהעלאת את הדבר לסדר היום, אם כי הדבר מתקיים פה כל יום כמעט בכל ישיבה שלנו. זהו הדבר העיקרי שאנחנו עוסקים בו, בסופו של דבר.

אנחנו צריכים עכשיו לאחד את הצעות החוק.

לאה ורון:

על שולחנה של הוועדה מונחות שתי הצעות חוק: הצעת חוק פרטית אשר הועברה לוועדה ב-17 ליוני 2009, והדיון הראשון כבר התקיים ב-15 לדצמבר 2009, והצעת חוק מאת הממשלה אשר הועברה לוועדה ב-2 לפברואר 2010.

איתי עצמון:

בהתאם לתקנון, כוכבית לסעיף 138, הוועדה רשאית לשלב הצעת חוק בהצעת חוק מטעם הממשלה, אותה מכינה הוועדה לקריאה שנייה ושלישית.

היו"ר אופיר אקוניס:

מצוין. הייתי רוצה את הסכמתו של חבר הכנסת מקלב שלא נמצא פה. אבל, אני זוכר ששמעתי את הדברים כבר בתוך מליאת הכנסת. אנחנו צריכים להצביע על כך. רק אני יכול להצביע פה, אלא אם כן חברת הכנסת אדטו מודיעה לנו שהיא מחליפה מישהו מחברי סיעת קדימה.

לאה ורון:

חברת הכנסת אדטו יכולה להחליף את חבר הכנסת אלי אפללו.

היו"ר אופיר אקוניס:

למשל. את יכולה להחליף את מי שאת רוצה, אבל החלפת את חבר הכנסת אפללו. את יכולה להחליף גם את ישראל חסון, או את טיבייב – לא חשוב. לא בא עוד מישהו. אז אנחנו נצביע בעד האיחוד. תודה. ההצעות אוחדו.

סגנית השר, האם את רוצה להציג את ההצעה הממשלתית?

סגנית שר התמ"ת אורית נוקד:

אני אומר כמה מילים כלליות. אדוני היושב ראש, היום אנחנו מציינים את יום זכויות הצרכן הבין-לאומי, ואין עיתוי יותר מתאים ממנו לקיים את הדיון בהצעת החוק הזאת. אני רוצה להזכיר גם לחברי הוועדה, ולכל המשתתפים שגם היום נכנס לתוקפו אותו תיקון של חוק הגנת הצרכן.

היו"ר אופיר אקוניס:

של חוק הגנת הצרכן מספר 22.

סגנית שר התמ"ת אורית נוקד:

שנדמה לי שהוא שונה למספר 26.

היו"ר אופיר אקוניס:

איך? מה זה שונה ל-26?

יצחק קמחי:

הוא התחיל כ-22, וגמר כ-26.

סגנית שר התמ"ת אורית נוקד:

הוא מאפשר את מתן הזכות לביטול עסקת שירות, הארכת המועד לבטל עסקה במקרה של הטעיה, או ניצול מצוקה, כמובן הגדלת האותיות הקטנות וכו'.

היו"ר אופיר אקוניס:

הנה חבר הכנסת מקלב. אנחנו הצבענו, ואנחנו כבר איחדנו את שתי ההצעות. כזכור, אתה הסכמת במליאת הכנסת. התבססתי על זכרוני הטוב על הסכמתך. עכשיו סגנית השר מציגה את הנושא, וגם מדברת על יום הצרכן הבין-לאומי.

אורי מקלב:

ההסכמה היא ברצון.

סגנית שר התמ"ת אורית נוקד:

בעיניי, הצרכנות היא נושא חברתי ממעלה ראשונה. לפעולות שלנו כצרכנים יש משמעות כלכלית אדירה, ובעיקר בקרב השכבות החלשות שחשופות יותר לניצול המצוקה. עקרונות היסוד שהנחו אותי בפעילותי בנושא הצרכנות הם בהירות, שקיפות והוגנות, כשנקודת המוצא היא שאחריות המדינה צריכה להתחדש בכל מה שנוגע לשמירה על הזכויות של האוכלוסיות המוחלשות – למשל, קשישים, ילדים ועולים - שמהוות פעמים רבות טרף קל.

אני חושבת שהצעת החוק שמגיעה היום היא בדיוק דוגמה לאחד הנושאים שבו אנחנו מנסים להגן על הצרכנים, ובמיוחד על אלו שהגדרתי קודם שהם חשופים יותר לפגיעות גם בשל המצוקה שלהם.

לצערי, דווקא בתחום הזה התקבלו הרבה תלונות שמעידות על הטעיה וניצול מצוקה. הצעת החוק מציעה להסדיר את התחום הזה בכמה מישורים מרכזיים. כגון, מודעות לפרטי העסקה, זכות הביטול, ודמי הביטול.

אני רוצה לנצל את ההזדמנות הזאת ולהודות כאן לך, אדוני יושב-ראש הוועדה, על המחויבות שגילית לנושא הגנת הצרכן במהלך התקופה שאני מכירה אותך. כמו כן, לצוות המקצועי שנמצא אצלך, מנהלת הוועדה והיועצים המשפטיים, וכמובן לך, חבר הכנסת מקלב. אני עוקבת בעניין רב אחרי פעילותך ואחרי דאגתך האמיתית לציבור הצרכנים כפי שהיא באה לידי ביטוי בהצעה הזאת. אני עוד זוכרת את הישיבה הראשונה שלך בכנסת כאשר עלה נושא מחיר המים. אני חושבת שזה היה היום הראשון שלך או השני בכנסת, וכבר אז שמעתי אותך מגן בלהט.

אורי מקלב:

מאז זרמו מים רבים, אבל יקרים.

היו"ר אופיר אקוניס:

דווקא לא זרמו מים רבים. לצערנו הרב, לא זרמו מים רבים, וזו אחת הבעיות, ואני מציע לומר לאזרחי ישראל את האמת. יש בעיה קשה מאוד, ואני אומר לכם שצריך להפסיק את השיח הזה שהוא בעיניי פופוליסטי. כמו שחלילה היתה מתרחשת מלחמה עכשיו, כל הציבור היה מתייצב, או אנחנו באיזה סוג של מפולת קשה ברמה הבין-לאומית. אני באמת מצפה מכל סיעות הבית להתייצב – ואגב, אני באמת מצפה – לעמוד לימינה של המדינה. יש משבר מים עמוק, וצריך לעמוד. זה מאבק אדיר. אפשר לבוא ולומר כך וכך. האמת היא שלא זרמו מים רבים, וצריך להיאבק. זה מאבק ענק. הוא גם צרכני, בסוף הוא בוודאי מגיע לרמה הצרכנית. אבל, הוא בוודאי לאומי. אז מים רבים, לצערנו, לא זרמו.

אורי מקלב:

בכל אופן, אני חוזר מוועדת הכספים ששם הכינו להצבעה לשנייה ושלישית את ביטול מס הבצורה.

היו"ר אופיר אקוניס:

זה מצוין, בזה אנחנו בעד. בזה אין שום בעיה.

אורי מקלב:

בכל מקרה, אני כן רואה שכולנו התארגנו ביחד והתאחדנו.

היו"ר אופיר אקוניס:

אני אומר לך מה היה החטא הקדמון של מס הבצורת. ישראל נכנסה למשבר מים, והעובדה שגלגלו את הדבר לציבור, זה היה הדבר שמבחינתי הוא היה החטא הקדמון. לא היה צריך להתקיים מלכתחילה. אמרתי את זה פה בחדר הזה, על השולחן הזה, וגם במקומות אחרים. זה היה החטא הקדמון. אבל, הבצורת בוודאי אי אפשר לבוא ולומר שהיא התבטלה, לצערנו. אבל, המס התבטל וזה דבר טוב.

סגנית שר התמ"ת אורית נוקד:

כן, נכון. אני חייבת לומר גם כמי שאחראית על תחום הצרכנות במשרד התמ"ת, וגם כמי שהובילה כאן בכנסת את השדולה להגנת הצרכן, ואת השדולה למען הגמלאים, מבחינתי, ואני יודעת שהחוק הזה כנראה יעבור בהסכמה - - -

היו"ר אופיר אקוניס:

הוא גם לא ארוך, אני רוצה לסיים אותו היום.

סגנית שר התמ"ת אורית נוקד:

זאת תהיה בשורה גדולה לכל האזרחים במדינת ישראל אם ביום הצרכן הבין-לאומי אנחנו נזכה ביחד לקדם את החקיקה הראויה הזאת. אני רוצה לאחל לכולנו יום פורה, ושנה מוצלחת, שנה שבה אנחנו נצליח להנחיל הרגלי צריכה משתלמים יותר, מאוזנים יותר, ונבונים יותר. תודה.

היו"ר אופיר אקוניס:

אין ספק, תודה רבה לך. אני רוצה לעדכן את כל הנוכחים פה שאנחנו בעצם התחלנו בהקראה.

לאה ורון:

13ה (א) ו-(ב).

היו"ר אופיר אקוניס:

גם הצבענו על (א) ו-(ב).

לאה ורון:

כן, אושרו.

היו"ר אופיר אקוניס:

אבל, אתה אמרת שהיה איזה תיקון שהתבקש משרד התמ"ת. תזכיר לנו, בבקשה.

איתי עצמון:

נכון, הגדרת שירותי רפואה אושרה בכפוף לכך שמשרד התמ"ת ימציא הגדרה למונח תמיכה רפואית.

יצחק קמחי:

אנחנו גם עשינו בדיקה עם משרד הבריאות. הנושא של תמיכה רפואית אכן לא מוגדר עד סופו. בהתייעצות גם עם משרד הבריאות לא מצאנו איזושהי נוסחה מה כן נכנס, ומה לא נכנס. כיוון שהחקיקה הזאת עוסקת למעשה בטובתו של הצרכן, והיא נועדה לבוא ולהגן על הקשישים, העדפנו להשאיר את הנוסח הרחב כפי שהוא, כי לא מצאנו שום דרך אחרת לבוא ולחתוך את זה בצורה שלא תפגע. אם הוועדה תאשר, אני מציע להשאיר את הנוסח כפי שהוא.

היו"ר אופיר אקוניס:

טוב. חבר הכנסת מקלב, הממשלה מבקשת להשאיר את הנוסח כפי שהוא. אגב, הדבר גם בא לידי ביטוי בהצעה שלכם לאותו נוסח. אה, מהנוסח שהיה בתזכיר, מצוין.

אדוני, בבקשה.

יהורם הל:

אני חושב שזה מתייחס לנושא הזה שנקרא גילוי נאות. אני נתקלתי בחברה אחת - אבל זה כנראה שייך לכולם - שהדיווח לצרכן, ובמקרה הזה זה לזקנים, על השירותים שהם מתחייבים או לא מתחייבים לתת הוא לא מלא. הסיפור הוא מאוד פשוט. שום רופא לא יעבור את "הקו הירוק" אחרי השעה שתים עשרה בלילה.

קריאה:

זה לא נכון.

יהורם הל:

אתה יכול להגיד לי מאה פעם, אבל אני נתקלתי בפנייה הזאת. לא רק שלא מדווחים על זה, אלא כשאותו פונה אליי ביקש את הסיוע, ולא קיבל, ובסוף הוא הגיע בארבע בבוקר עם אשתו במכונית הפרטית לבית החולים, הגיש תביעה נגד החברה אז שנה שלימה לא דיברו איתו. הוא פנה אלינו, ותוך יומיים נפגשנו. השמיעו לי את הקלטת של השיחה של המוקדן עם הזקן הפונה לקבל עזרה. אתם שומעים בקלטת איך שהמוקדן מנסה ללחוץ לקבל תשובה: אני מסרב שתשלח לי אמבולנס. הוא מתחנן: תשלח לי רופא, אני לא רוצה אמבולנס. אני רוצה רופא, אני מרגיש לא טוב. לא אומרים לו: אנחנו לא שולחים רופא אחרי שתים עשרה בלילה, כי לא דיברו על זה. סופו של דבר, הוא הרי את השירות לא קיבל, ולפחות מה שכן הצלחנו – וזה בכתובים, ואתה לא יכול להגיד לי שזה לא נכון – זה שהחברה החזירה לפונה בתיווך שלנו את כל אלפי השקלים שהוא שילם במשך חמש-שש שנים כיוון שכשהוא נזקק לשירות הוא לא נהנה ממנו.

אם כן, דבר כזה של גילוי נאות לפרטי פרטים חייב להיות מודגש בצורה ברורה. אין לי את הניסוח המשפטי לזה.

חנה טירי:

לדעתי, זה מכוסה.

היו"ר אופיר אקוניס:

חבר הכנסת מקלב, אתה גם ביקשת לקבל את התייחסות של התמ"ת. שמעת – הם מבקשים להשאיר את ההגדרה של תמיכה רפואית כאותה הגדרה. האם אתה זוכר את סעיף (א) בחוק?

אורי מקלב:

כן, אני זוכר שהם אמרו שזה מכסה את כל הדברים האלה. אפשר לשמוע אותם שוב. אבל, מה שאנחנו יודעים הוא שזה מכסה.

לאה ורון:

טיפול רפואי בחוק זכויות החולה מוגדר: לרבות פעולות אבחון רפואי, טיפול רפואי מונע, טיפול פסיכולוגי וטיפול סיעודי.

איתי עצמון:

הגדרה מאוד רחבה.

יצחק קמחי:

זה היום מכוסה. בחובת הגילוי יש סעיף מפורש שאומר שבין היתר בטופס הגילוי לצרכן צריך לגלות את פירוט השירותים, המכשירים, הציוד הכלולים בעסקה, וכן האזורים בהם יינתנו השירותים, או שאליהם יסופקו המכשירים, או הציוד בעסקה, הימים והשעות שבהם יינתן או יסופקו. זאת אומרת, זה מכסה את הימים, מכסה את השעות, מכסה את השירותים, מכסה את האזורים. טופס הגילוי קיים, זה נמצא פה בחוק. זה מתוקן. אנחנו יודעים שיש בעיות, וזה בא לפתור אותן.

היו"ר אופיר אקוניס:

האם אנחנו הצבענו על זה, או שבודדנו את זה? לא הצבענו על זה.

איתי עצמון:

הצבענו על סעיפים קטנים (א) ו-(ב).

היו"ר אופיר אקוניס:

אז למה חיכינו להגדרה של תמ"ת לתמיכה רפואית?

איתי עצמון:

אישרנו את ההגדרה בכפוף לכך שהם ימציאו הבהרה.

עמית בנאי:

אני עו"ד עמית בנאי, נציג חברות המוקד. החברות שאני מייצג הן חברות שמספקות שירותי מוקד לכל האוכלוסייה, לאו דווקא לאוכלוסיית הקשישים. אוכלוסיית הקשישים היא חלק מאוד מאוד קטן מהאוכלוסיות שהלקוחות שלי מייצגים.

הבעיה שלנו היא שלפי ההגדרה כרגע מישהו יכול לחשוב שהיא חלה גם על חברות מוקד שהן בעצם נותנות שירותי מוקד אם פרצו לקיוסק, או פרצו לבית עסק, או פרצו לבית, ואמור להישלח סייר למקום, וזאת כי מדובר על הפעלת מוקדים להיענות באמצעות לחצן מצוקה.

קריאות:

טיפול רפואי. לרבות, ואז מפורט מה.

חנה טירי:

זה לא נכנס.

היו"ר אופיר אקוניס:

רבותי, אני רוצה להבהיר את ההליך הפרלמנטארי. אנחנו כבר הצבענו על כך, והממשלה לא ביקשה לשנות. ולכן, אני מקבל את עמדת הממשלה שאין מה לשנות את הסעיף, את ההגדרה. וגם היועץ המשפטי של הוועדה תומך בעמדת הממשלה שזה לא דבר שהוא שכיח, אבל הוא קורה, ואנחנו נשאיר את זה כך.

רחל עזריה:

יש נקודה שלא עליתם עליה. הבעיה היא שיש תחרות בין חברות, ובאים לקשיש ואומרים לו: עד היום השתמשת בחברה הזאת, אנחנו נעביר אותך אלינו. אתה לא תשלם שום דבר. אנחנו לוקחים על עצמנו את כל התהליך. בסופו של דבר, מחייבים אותו בשתי החברות.

לאה ורון:

גברתי, בשלב הזה אנחנו עוסקים בהגדרות. לאחר מכן, הוועדה תדון בנוסח של סעיפי החוק. אם יהיה לכם מה להעיר לסעיפים, בבקשה תעירו.

היו"ר אופיר אקוניס:

נציג משרד הבריאות, רצית להעיר משהו?

מיכאל דור:

לא, פשוט נאמר משהו לא מבוסס. זה קומם אותי.

יהורם הל:

לא, זה מקומם אותי שאתה אומר שזה לא מבוסס, כי אני יכול להראות לך.

היו"ר אופיר אקוניס:

המקרה הספציפי בוודאי יצטרך טיפול. אדוני, בבקשה.

בועז וילנסקי:

אני עו"ד בועז וילנסקי משחל. יש עוד ספיח של הדיון הקודם בכל נושא המכר מרחוק.

לאה ורון:

האם ההערה של אדוני היא להגדרה, או לנוסח בהמשך?

בועז וילנסקי:

נדמה לי ששמעתי שהצביעו כבר על (ב).

לאה ורון:

אכן הצביעו על (ב).

היו"ר אופיר אקוניס:

כן, עכשיו אנחנו מתחילים מ-(ג). האם אתה מדבר על דבר שהיה, או על דבר עתידי?

בועז וילנסקי:

אני מדבר על (ב), וזה נושא שנדון בדיון האחרון. התיקון לחוק מבטל למעשה את המודל של מכר מרחוק שקיים, מוכר ומטופל בחוק. לטעמנו, הוא מבטל אותו שלא לצורך בטיפול יתר. הרציונאל המוצהר של הצעת החוק הוא לגרום לצרכן לקבל את כל הנתונים הרלוונטיים, גילוי מלא וכד'. נדמה לי שהחוק מטפל כבר בעניין הזה. יש חובת גילוי מלא, נותנים את כל הנתונים בכתב. לאחר שהצרכן מקבל את כל הנתונים בכתב יש לו 30 יום לבטל את העסקה. ולכן, נדמה שזה באמת הסדרת יתר.

אני חושב שצריך להבדיל בין הוגנות, שקיפות וגם קלות ביטול - שאלו דברים שכמובן מקובלים עלינו - לבין הטלת מגבלה על אופן התקשרות בין בגירים. אנחנו רואים שהחוק הזה חל על אוכלוסיות מאוד מאוד רחבות ומגוונות, לאו דווקא על קשישים שלא מסוגלים לקרוא חוזה. העניין הזה בעצם מטיל מגבלה על שירות שנדמה לי שהמדינה צריכה לעודד. היום אני יכול לקנות מקרר במכר מרחוק, אבל בשירותים כאלה שהם שירותים מצילי חיים בעצם מגבילים את יכולת האנשים להתקשר בצורה קלה ונוחה.

היו"ר אופיר אקוניס:

אתה מציע למחוק את הסעיף.

בועז וילנסקי:

אני הייתי מציע לאפשר מכר מרחוק. אני גם הייתי מציע שבכל מקרה ביטול של עסקה שנעשתה בצורה הזאת לא תחויב בדמי ביטול אף פעם. גם עסקה לתקופה קצובה לא תחויב בדמי ביטול. ככה לצרכן יש עדיין את כל הנתונים. יש לו זמן לבטל, ואין לו שום תוצאות לביטול.

היו"ר אופיר אקוניס:

תודה, ברור. חבר הכנסת מקלב, בבקשה.

אורי מקלב:

באמת בנושא הזה אני נמצא בהתחבטויות, ואני רוצה לשתף גם אתכם, גברתי סגנית השר. לחוק יש מטרה צרכנית וישנו גם עניין של הגנת הצרכן. אבל, בסופו של דבר, אנחנו גם רוצים שיהיה גם קל. לפעמים זה הצרכן עצמו, ולפעמים זה גם בני משפחתו. אנחנו חיים היום בעידן שבו אנחנו עוסקים הרבה הרבה מהעסקאות שלנו מרחוק, ואנחנו יודעים שזה גם חלק משירות שאנחנו נותנים. מצד שני, יש לנו את הנושא של הגנה שברגע שזה נעשה מרחוק והוא מתחייב, אחר כך מתברר שהוא התחייב על דברים שהוא לא ידע ולא רצה. לצורך כך, במהות החוק הזה אנחנו מחייבים כל חברה שמספקת שירותים להחתים על חוזה מפורט, בלי אותיות קטנות, עם פירוט, ועם תקציר.

מה שהם מציעים פה, ומה שהם בעצם באים ואומרים הוא שאנחנו היום פוגעים ומבטלים את כל העסקאות מרחוק. בחלק הזה אנחנו אומנם בהגנת הצרכן מגנים עליו באופן מלא, אבל בשירות אנחנו מכבידים. השאלה היא, האם יש בכל אופן דרך מלך שמצד אחד תאפשר את העסקה מרחוק, אבל היא לא תטיל עליו שום מחויבות. דהיינו, במידה שבכל שלב שהוא - גם אחרי שבוע, וגם אחרי 30 יום – כל זמן שאותו קשיש או אותו צרכן לא חתם על החוזה, אנחנו ראינו את זה כעסקה שמתבטלת מאליה, שהוא לא צריך לעשות שום פעולה. היא לא עסקה קיימת ברגע הוא מביע התנגדות. אם היה אפשר לבסס את זה בחוק – יש כאן איזושהי הצעה בעניין הזה – אני חושב שיכול להיות שהיינו עולים על דרך המלך כך שאנחנו לא מוותרים לגמרי על העסקאות מרחוק, ונותנים לזה חלק.

חנה טירי:

ההצעה שמעלה חבר הכנסת מקלב היא הצעה שהיא חדשה לי. אני לא ראיתי נוסח בנושא, ולכן קשה לי להתייחס לזה. אני רוצה להתייחס לטענת עו"ד וילנסקי. מה שמפריע לעו"ד וילנסקי בסעיף הוא שאנחנו חייבנו לא רק טופס גילוי - זאת אומרת, אני מאמינה שאין לו בעיה עם טופס הגילוי שצריך למסור את הפרטים לצרכן – יש לו בעיה עם זה שצריך למסור לצרכן חוזה בכתב, וצריך להחתים אותו על החוזה. הוא אומר: בגלל שאתם דורשים להחתים את הצרכן, זה אומר שאני צריך להגיע אליו הביתה, או שהצרכן יגיע אליי לאיזושהי נקודה מסוימת, ובאותה נקודה אנחנו חותמים ביחד. הוא אומר: בגלל הדרישה הזאת אני לא יכול לעשות עסקאות במכר מרחוק, והכוונה היא עסקאות שנעשות שלא בנוכחות של שני הצדדים.

אנחנו לא היינו רוצים לוותר על החוזה בכתב. אנחנו חושבים שיש דרך גם לאפשר את העסקאות במכר מרחוק, וגם להשאיר חוזה בכתב. צריך לציין שבחוזה התקשורת – וזאת דרישה של משרד התקשורת – יש חובה לתת לצרכן חוזה בכתב. האם אני עושה עסקאות עם הכבלים או עם הלוויין לא במכר? הרי רוב העסקאות האלה נעשות במכר מרחוק, ועדיין יש חובה למסור חוזה בכתב, ומחתימים אותי על חוזה בכתב. אותו הדבר כאן. אפשר לעשות את העסקה הזאת במכר מרחוק, אפשר להתקשר. אנחנו לא מונעים את העסקאות, אין לנו כוונה כזאת. אנחנו מנסים להגיע לאיזשהו איזון. גם להשאיר את החוזה בכתב מאחר וזה חשוב לנו. אנחנו חושבים שיש מקום, פרט לטופס הגילוי, למסור גם חוזה בכתב. אנחנו חושבים שזו עסקה מספיק מיוחדת כדי לחייב גם חוזה בכתב. זו עסקה מתמשכת בדרך כלל לתקופה ארוכה. חשוב מאוד שיהיה לצרכן, פרט לטופס הגילוי, גם חוזה בכתב.

אורי מקלב:

אנחנו הרי קיצרנו את התקופה, אנחנו לא עושים את זה לתקופה מתמשכת. השאלה היא, מה קורה בשנה השנייה? נניח שנגיע לפשרה שבשנה הראשונה בעסקה הראשונה צריכים חוזה בכתב וחתימה. מה קורה בשנה השנייה והשנה השלישית? בחלק מהחוק הזה אנחנו גם לא נותנים לו עסקאות שהן מתמשכות. מה יקרה בשנה השנייה והשלישית? אם שם אנחנו נגיע אולי לאיזה הסכם שאנחנו יכולים במידה שהוא יפסיק את זה בכל שלב, כל זמן שאין חתימה, אולי אנחנו כן הלכנו על איזה פשרה שהחתימה הראשונה תהיה בעסקה עצמה. אבל, במתמשכת – דהיינו, בחידוש של החוזה – מכיוון שאז את גם מייקרת. באיזשהו אנחנו גם נייקר את ההסכמים, כי כל פעם, כל שנה, יצטרכו לשלוח וכו'. אם אנחנו נגיע כאן לאיזושהי פשרה אז אולי אנחנו באמת נוכל גם להשאיר את זה גם כחוזה בכתב, מצד אחד. מצד שני, לא לבטל לגמרי את העסקה מרחוק.

חנה טירי:

למרות שהעסקה אמורה להיחתם בראשונה לתקופה של שנה – זאת אומרת, זו הצעת החוק – עדיין אנחנו רואים בה עסקה מתמשכת לתקופה ארוכה. שלא כמו עסקאות קצובות אחרות בהצעה של סגנית השר אורית נוקד שהיא הציעה בזמנו כשהיא היתה חברת כנסת, אתה לא יכול להאריך את העסקה, אלא אם כן מתקבלת הסכמה פוזיטיבית. כאן בהצעת החוק שינינו את המודל, והתרנו הארכות אוטומטיות. לכן, אני כן רואה בזה עסקאות שהן עסקאות ארוכות, למרות שהעסקאות - - -

אני רק רוצה לתת פתרון.

היו"ר אופיר אקוניס:

את רוצה לתת פתרון, ואני רק מודיע לך שאנחנו כבר הצבענו. ההודעה היא יותר לחבר הכנסת מקלב, כי אנחנו כבר הצבענו על הסעיף הזה. אתה צריך לבקש רביזיה אם אתה רוצה, או שתבקש לפתוח את הסעיף, ונעשה את זה מייד כי אתה יוזם החוק אז אנחנו נאפשר לך את זה. אבל, התמ"ת עוד לא סיים את תשובתו, הממשלה לא סיימה את תשובתה.

חנה טירי:

אני רק רוצה להפיס את דעת הדואגים. הרי ברוב העסקאות האלה, בסופו של דבר צריך לבוא לבית הצרכן ולהתקין משהו, אם זה לחצן מצוקה, או זה מכשיר קרדיו-ביפר. תעשה איתו את העסקה בטלפון, ואחר כך כמו שעושות חברות התקשורת. כשבאים לחבר אותי לכבלים או ללוויין הרי את העסקה עושים איתי קודם. כבר התחילו לחייב אותי. תבואו לבית הצרכן, ואז תחתימו אותו על החוזה.

אורי מקלב:

אני לא הייתי רוצה שהטכנאי הוא זה שיחתים. בכל אופן, באות לכאן החברות, ואנחנו רוצים לשמוע אם אנחנו באמת עשינו את המקסימום לקראתן בעניין הזה, וכולל שאנחנו גם מגנים על הצרכן.

יצחק קמחי:

קודם כל, אנחנו בוודאי גם בעד הנושא של עסקאות מכר מרחוק, ובוודאי לא פוסלים אותן. כל דרך שיכולה לסייע לצרכן ובדרכי השיווק, אנחנו בוודאי בעדה. מר וילנסקי, אני מתפלא עליך. אתה מדבר איתי פה במילים גבוהות על שירותים מצילי חיים שנורא קל להתחבר אליהם בטלפון, אתה רק לא יודע עם מי אתה עושה את העסקה. האם אתה יכול לתת את השירות שאתה מתחייב עליו אם אתה לא רואה את האדם, את החולה, את הקשיש, או את מי שמבקש את השירות שלך? איך אתה עושה את זה? בטלפון זה נורא קל. אלו שירותים מצילי חיים. לדעתי, הדבר האלמנטארי שצריכים – אולי משרד הבריאות ידרוש מכם – זה לבוא ולהיות במקום לפני שאתם נותנים את השירות הזה, ומתחייבים אליו. תעשו איזושהי בדיקה של רופא, תראו עם מי יש לכם עסק. זה לא כל כך נורא אם תגיעו ותחתימו את אנשים, ותראו את המצב שלהם.

היו"ר אופיר אקוניס:

עו"ד יעל כהן מטעם המועצה לצרכנות, בבקשה.

יעל כהן שאואט:

תודה. אני רוצה להתייחס לחוזה של החברה שמייצג אדון וילנסקי – חברת שחל. החוזה הזה הוא על כמה עמודים. זה חוזה מאוד מורכב, שירות שהוא מורכב, ואוכלוסייה שהיא בעייתית. מדובר בקשישים או חולים כרוניים. יש שם הגדרות, ומה זה השירות, וכמה סעיפים להגדרת השירות, ומהן התחייבויות החברה, מתי הם שולחים מד"א, מתי שולחים ניידת של החברה, מהי דרך הפנייה למוקד, מהי תקופת ההסכם, מהם התנאים לביטול ההסכם, איך המחיר מוצמד למדד, וכל הדברים האלה. נורא נורא חשוב שהם יהיו כתובים בחוזה בכתב, וכותבים את זה על משהו כמו שישה עמודים. החוזים האלה הם בדרך כלל מורכבים. חשוב שהשירות יהיה מוגדר באופן מאוד מאוד ברור לצרכן שקונה את זה. שנית, מדובר בחוזה עם אדם חולה.

לאה ורון:

לא רק. מדובר גם באוכלוסייה שהיא לאו דווקא אוכלוסייה סיעודית או מוגבלת.

יעל כהן שאואט:

חולה – מי שזקוק לשירות רפואי מן הסתם יש לו בעיה רפואית. הרבה פעמים חברת שחל שהנציג שלה כאן דיבר, עובדת עם שאלון רפואי. רופא מגיע הביתה, מתקינים מכשור רפואי. בדרך כלל, המכשירים מאוד מאוד מתקדמים, ועם הרבה טכנולוגיה. צריך הדרכה ספציפית כדי להסביר לאנשים איך עושים את זה, ואיך משתמשים בזה. וגם אם מדובר בלחצן מצוקה כשמדובר בקשיש, צריך להסביר לו ולהראות לו. רבותי, כל זה כדי להגיד לכם שאין כזה דבר שעושים עסקה בטלפון, וזהו – לא רואים אף אחד בעיניים.

מה עושים כן בטלפון? מטפלים בחידוש החוזה. סוגרים אז את המחיר ואת התקופה. אלו דברים שהם מטופלים בחוק, וכבר חובה לתת טופס גילוי גם אם זה במהלך תקופת ההתקשרות. לכן אני אומרת, כאן אנחנו לא יכולים להימנע מהסכם בכתב. זהו דבר שהוא דרוש בתחום הספציפי הזה, וזה לא מונע מהחברה מלבוא ולשווק את השירותים שלה בטלפון. ואפילו אם אין צורך בהדרכה, ובהסברה וכו', אפשר לעשות את זה בפקס. חשוב מאוד שהציבור הזה יקבל את הדברים בכתב הביתה כדי שהוא ידע מה הוא קנה.

אני רוצה לתת דוגמה אחת של דברים לא ברורים כאשר שלא עושים את הדברים בכתב. חברת שחל נמצאת כאן. יש לה אזורי כיסוי שבהם יש אמבולנס של שחל, ויש אזורי כיסוי שהם לא אזורי כיסוי כי אין אמבולנס של שחל. יש אנשים שלא יודעים בדיוק מה הם קנו. הם לא יודעים שכל מה שהם קנו זה פינוי במגן דוד אדום, וזה לא מה שהם חשבו. הם חשבו בתמימות שהם קונים שירות ספציפי של ניידות של החברה הספציפית. ולכן, אני אומרת עוד דבר שמחזק את הטענה, ואת העמדה של הממשלה, שכן צריך חוזה בכתב.

היו"ר אופיר אקוניס:

אדוני, בבקשה. תעשה את זה קצר מאוד, כי אנחנו בסעיף שכבר הוצבע. חבר הכנסת המבקש צריך לבקש. אני לא מבקש רביזיה. אתה רוצה לבקש, תבקש.

אורי מקלב:

בתיאום איתה. השאלה היא, האם אנחנו נוכל - - -

היו"ר אופיר אקוניס:

או שאתה לא מבקש - אני לא יודע.

יגאל ינאי:

אנחנו הראשונים שהחוזה שלהם אושר על-ידי בית הדין לחוזים אחידים.

יעל כהן שאואט:

אחרי משא ומתן עם היועץ המשפטי והמועצה לצרכנות.

יגאל ינאי:

נכון, נתנו את ברכתם בסופו של דבר, אחרי הסכמה. גם אזורי הכיסוי שהגברת מדברת עליהם, מופיעים בטופס הגילוי המוגבר שאנחנו שולחים כבר קרוב לשלוש שנים למנויים שלנו.

חשוב להבין דבר אחד בבסיס. אנחנו לא מתנגדים לחוזה בכתב, ואנחנו שולחים גם היום את החוזים בכתב לאנשים גם בעסקאות במכר מרחוק. כל מה שאנחנו מדברים עליו זה השאלה מתי תוקף העסקה חל, והאם הוא יכול לקבל תוקף ברגע הנושא של עסקה של מכר מרחוק. ברור שאחר כך שולחים את כל המסמכים שצריך - זה בכלל לא שאלה. שולחים טופס גילוי מוגבר, שולחים חוזה - את אותו חוזה, אני לא בטוח שזה הנוסח האחרון. עושים את הכול.

אורי מקלב:

אדוני היושב ראש, כל מה שהוא אומר זה שכל זמן שלא חתום, בעצם אין חוזה. השירות מרחוק יינתן, השירות המיידי, עד שאתה חותם את החוזה.

היו"ר אופיר אקוניס:

הסעיף הזה הוצבע, וככה כרגע הוא, אלא אם כן תהיה בקשה מחודשת לדיון מחודש ולהצבעה מחודשת. האם אתה רוצה להתייעץ? אז נמשיך לסעיף (ג), וניתן לך זמן להתייעצות.

אורי מקלב:

השאלה היא, האם אנחנו חייבים דווקא דיון מחדש, או שאנחנו יכולים להגיע בעיקר בחלק הזה – ואני פונה לגברתי עורכת הדין – בעניין החידוש? נניח שאנחנו יוצאים מנקודת הנחה שבפעם הראשונה צריך חתימה. מה קורה בשנה השנייה? אנחנו הקצבנו את זה בזמן, ואין יותר משנה אחת, אם אני מבין נכון את החוק.

יצחק קמחי:

להיפך. קודם כל, יש לו חידוש אוטומאטי לחצי שנה. זה לא מתבטל. כיוון שזה שירותים מצילי חיים, בניגוד למה שקיים בחוק הגנת הצרכן שהחוזה מתבטל ברגע שהוא נגמר, כשמסתיימת השנה, כאן לא. אפשר להאריך אותו לחצי שנה נוספת. אין חוזה נוסף.

חנה טירי:

אלא אם כן, הוא משנה את תנאי העסקה.

היו"ר אופיר אקוניס:

חבר הכנסת מקלב, יש עוד שני דוברים מהאורחים שביקשו להביע עמדה כלשהי בעניין הזה. נשמע אותם, ואתם תגיעו להחלטה. אנחנו נמשיך הלאה, אנחנו נשאיר את זה כרגע ככה. אדוני, בבקשה.

שמואל בצלאל:

אחת הנקודות שדומני שאינן מכוסות היא לאו דווקא מקרה של חידוש הסכם, אלא מקרה של הרחבת הסכם. דווקא נושא של הרחבת הסכם הוא לפעמים מסוג השירותים שדרושים בדחיפות ללקוח. זאת אומרת, לקוח שיש לו מנוי שהוא מנוי בסיסי, והוא רוצה להוסיף עליו אלמנט נוסף. גם אם ניקח את החברה המכובדת שדובריה דיברו לפניה - שחל - ואני מדבר עליהם יותר מאשר עליי, יש מקרים שבשחל יש הרחבה של הסכם קיים. ההרחבה הזאת היא לא ההסכם הבסיסי, אלא היא עוד תת מוצר בתוך החבילה. דומני שיש בהחלט מקום בנושא של הרחבה של הסכם קיים כן לאפשר טלפונית, או בעסקה- - -

היו"ר אופיר אקוניס:

מכר מרחוק, הבנו. אדוני, בבקשה.

יריב לרנר:

אני מנכ"ל נטלי. אני חושב שבאמת אפשר אולי למצוא את דרך המלך, כמו שחבר הכנסת מקלב ציין, שהיא בעצם לאפשר שינויים ותוספות. זאת אומרת, לחייב שהעסקה הראשונית תהיה חתומה, ולאחר מכן בשינויים ותוספות כן תתאפשר הסכמה טלפונית.

היו"ר אופיר אקוניס:

אתם תעשו את ההתייעצות הזאת. אנחנו נדלג בינתיים. אם תבקש ממני לפתוח, נפתח. כרגע אין שינוי בסעיף, וגם אף אחד לא ביקש – לא חברת הכנסת ברקוביץ', ולא חבר הכנסת מקלב. לכן, אני לא יכול לפתוח כרגע את הסעיף. בכל מקרה צריך לפתוח כי זה הוצבע. חבר הכנסת מקלב, אתה צריך לקבל החלטה. אני מאפשר לך פשוט לקבל החלטה יותר מאוחר – זה הכול.

אורי מקלב:

קודם כל, אני רוצה להודות לך על קיום הדיון הזה ביום הצרכן הבין-לאומי. אני יודע שאתה נותן קדימויות לכל הנושאים הצרכניים, אבל במקרה הזה אתה גם נותן לחוק הזה דחיפות. בחרת בחוק הזה הוא לא רק חוק צרכני, אלא הוא גם הגנת הצרכן בכל מובן המילה. הגם שהיית צריך לפתוח את הישיבה החגיגית שתהיה משודרת עוד כמה דקות, אני רוצה גם לציין שאתה שלחת אותי עכשיו לפתוח הישיבה הזאת כי רצית להקדיש לחוק הזה את כל הזמן הנדרש כדי להעביר אותו מיידית. אני אמלא את מקומך בעניין הזה.

אני רוצה לפנות לסגנית השר אורית נוקד ולומר שלאחר שהתחלתי להריץ את הצעת החוק, נתקלתי בלב רחב לכל נושא שהוא צרכני, ולא רק בדלת פתוחה, וזאת מתוך הכרה אמיתית בנושאים האלה. אני שמח על כך, ורואה זכות לשתף פעולה בעניין הזה. אני גם רוצה להודות לכל צוות הוועדה.

היו"ר אופיר אקוניס:

אם כך, אתה הולך עכשיו לעניין שלך, ואתה משאיר אותנו פה. כרגע אני רק אומר לכולם שהמצב הוא שאנחנו לא שינינו את הסעיף, ואנחנו ממשיכים פשוט להקריא על מנת לסיים. אתה תקיים את ההתייעצויות שלך מול הממשלה, ותגיעו לאיזושהי מסקנה. ואם יהיה צורך, תבקשו - אתה, או חבר כנסת אחר - ממני לפתוח את הסעיף, ונפתח אותו ונשנה אותו – מה שאתה מחליט. תודה.

אנחנו עוברים לסעיף (ג). עו"ד טירי, תמשיכי בבקשה.

חנה טירי:

"(ג) עוסק יפרט במדויק, בטופס הגילוי, את כל המידע שלהלן, ואותו בלבד:

(1) פרטי העוסק: שמו המלא, מספר הזהות שלו, כתובתו ומספר הטלפון שלו, וכן מספר הפקסימיליה, וכתובת הדואר האלקטרוני שלו, אם קיימים. היה העוסק תאגיד - יפרט העוסק גם את סוג התאגיד."

איתי עצמון:

האם את רוצה להוסיף גם מקום רישומו של התאגיד? האם בכוונה השמטתם?

חנה טירי:

השמטנו את זה, כי ביחידות נופש לפעמים אתה עושה עסקה גם עם מישהו שהוא לא רשום בארץ. פה זה לא רלוונטי אז הורדנו.

"(2) פירוט השירותים, המכשירים והציוד הכלולים בעסקה, וכן האזורים שבהם יינתנו השירותים, או שאליהם יסופקו המכשירים או הציוד על פי העסקה והימים והשעות שבהם יינתנו או יסופקו.

(3) פרטים בדבר מחירה הכולל של העסקה, והסכומים שישולמו במהלך תקופת העסקה אם המחיר הכולל אינו משתלם כולו בעת עשיית העסקה, וכן אופן התשלום ותנאיו.

(4) לגבי עסקה לתקופה קצובה – משך העסקה ומועד סיומה, וכן התנאים להארכת העסקה לאחר מועד סיומה בהתאם להוראות סעיף קטן (ו).

(5) פרטים בדבר זכותו של הצרכן לבטל את העסקה בהתאם להוראות סעיף 13ו(1), וכן פירוט התשלומים שעל הצרכן לשלם בשל ביטול העסקה קודם למועד סיומה בהתאם להוראות סעיף 13ו(2)."

איתי עצמון:

הערה קטנה – אני מציע כאן פירוט התשלומים שעל הצרכן לשלם ככל שעליו לשלם. אנחנו לא רוצים לעגן כאן איזושהי חובה שהוא ישלם סכומים.

חנה טירי:

כן, אבל לדעתי זה כתוב בסעיף 13ו(2).

איתי עצמון:

נכון, אבל אני חושב שכדאי לצורך ההבהרה. אני חושב שצריך להוסיף.

חנה טירי:

"(6) פרטים בדבר האחריות לשירות, למכשירים ולציוד הכלולים בעסקה, ותנאי האחריות."

היו"ר אופיר אקוניס:

בבקשה להסביר, והערות.

חנה טירי:

בגדול פה אנחנו מדברים על טופס הגילוי כשטופס הגילוי צריך לכלול אך ורק את התנאים המהותיים כדי שלצרכן יהיה את כל המידע, ושהוא לא יטבע במלל, בין מלל שהוא רלוונטי, בין מלל שהוא פחות רלוונטי. בעצם פה קיבצנו את הדברים שלטעמנו הם הדברים החשובים ביותר: פרטי העוסק, פירוט השירותים, מה אני אמורה לקבל במסגרת העסקה. לא רק איזה שירותים, אלא גם באלו ימים ובאלו שעות, או מה הפריסה של השירות. היום קיבלנו תלונות שלמשל צרכנים נקשרו בעסקאות, בין היתר העסקה אמורה היתה לכלול גם שירות של אמבולנס. למשל, צרכנים שגרו באזור מסוים נוכחו לדעת כאשר הם נזקקו לשירות שבעצם אותה חברה לא מספקת את השירות באזור מגוריהם. ולכן, אנחנו נחייב חובת גילוי, לא רק של השירות, אלא היכן ניתן השירות, מה הפריסה של השירות, מה הימים ומה השעות, כדי שלא יצא מצב כזה שבאמת אחרי שתים-עשרה בלילה, או אחרי שעה מסוימת, כבר לא מספקים את השירות.

כמובן פרטים בדבר המחיר. כמובן שהעסקה הזאת יכולה להיות גם לתקופה לא קצובה. אבל, אם היא לתקופה קצובה אז גם משך העסקה ומועד הסיום, בהתאם להוראות סעיף קטן (ו(, ואני אגיע אליהן מאוחר יותר כי קבענו הוראות ספציפיות לעניין זה. וכמובן פרטים בדבר זכות הצרכן לבטל את העסקה, ופרטים בדבר אחריות לשירות, ולמכשירים ולציוד כי בעצם הצרכן פה שוכר או רוכש מכשירים שהם יקרי ערך.

היו"ר אופיר אקוניס:

מר פלג, אתה רוצה להודיע שאתה עוזב אותנו לוועדה של חבר הכנסת מקלב.

אהוד פלג:

את זה אני אודיע בעוד משפט אחד. מכל מקום, אנחנו היינו מבקשים להוסיף לאור מקרים שהגיעו אלינו על תקלות שנתגלו ושלא היו ידועות לצרכנים בזמן ההתקנה של המכשור של שירותי רפואת החירום. אנחנו היינו מבקשים להוסיף בסעיף קטן (2): לרבות תנאים ומגבלות לכשירותם.

אני אתן שתי דוגמאות. ראשית, התברר בזמן אמיתי שבהפסקת חשמל מכשור מסוים שמחובר לחברת תקשורת מסוימת לא פועל. אני בכוונה לא מזכיר שמות. הצרכנים חייבים לדעת את הדברים האלה לפני שהם מתקשרים עם החברות.

היו"ר אופיר אקוניס:

אפשר להוסיף - מאה אחוז, אוקיי – לרבות תנאים ומגבלות לכשירותם. תוסיף את זה, אני בעד. הממשלה לא מתנגדת, בסדר. אם כן, אתה תוסיף את זה בנוסח.

רבותי, האם יש עוד הערות? אנחנו מצביעים, כולל שני התיקונים שהכנסנו. אין הערות. הסעיף אושר. אנחנו ממשיכים הלאה.

חנה טירי:

"סעיף קטן (ד) לא יתקשר עוסק עם צרכן בעסקה מתמשכת בעניין שירותי רפואה לתקופה קצובה העולה על שנה."

איתי עצמון:

יש לי כאן שאלת הבהרה. מדובר בעצם אם העוסק התקשר עם צרכן בעסקה מתמשכת לעניין שירותי רפואה שהיא עסקה לתקופה קצובה, אז תקופת ההתקשרות לא תעלה על שנה.

חנה טירי:

בדיוק, נכון.

איתי עצמון:

אנחנו קראנו את הסעיף, והנוסח קצת בלבל.

חנה טירי:

נכון, אבל אני חושבת שדברי ההסבר מבהירים את הנקודה הזאת.

איתי עצמון:

נכון, אז אולי נצטרך להבהיר קצת הנוסח.

חנה טירי:

אין בעיה. אבל, אני אסביר. אתה צודק, בעיקרון אפשר לכרות עסקה כזאת גם לתקופה שהיא לא קצובה. זאת אומרת, עסקה מתמשכת. המשמעות של עסקה מתמשכת שהיא לא קצובה היא שאתה יכול להשתחרר מהעסקה בכל עת. כאשר אתה חותם על עסקה לתקופה קצובה בדרך כלל ההנחה היא זה שהעוסק לוקח בחשבון כל מיני עלויות ומשכלל את זה באופן כזה שחשוב לו שאתה תהיה קשור איתו בעסקה לתקופה מסוימת כדי שהוא יוכל לכסות את העלויות, ובתמורה הוא נותן לכאורה איזה סוג של הנחה, או הטבה מסוימת.

זאב פרידמן:

אבל, צריך לקבוע גם בעסקה לתקופה בלתי קצובה למרות שאפשר להשתחרר, שאפשר יהיה להשתחרר בחלוף שנה בלא קנסות יציאה. בהסדר של החוק אתה יכול להשתחרר, אבל החוק לא מתערב בקנסות ובהסכם עצמו. זאת אומרת, אם החברה קובעת מראש שאם אתה משתחרר תיאלץ לשלם את כל יתרת התשלומים עד תום ההסכם, אף אחד לא יתערב בזה.

חנה טירי:

זה לא אמור להיות. הלכה פסוקה היא כאשר העסקה היא לא לתקופה קצובה. זאת אומרת, אתה יכול להודיע בכל רגע נתון שאתה מבקש להשתחרר מהעסקה. אני לא מכירה מצבים, אלא אם כן שקיימות תלונות, שגם בעסקאות שהן לא קצובות מחייבים את הצרכן בקנסות על יציאות. אין פה יציאה מוקדמת כי העסקה היא עסקה לא קצובה.

בסעיף הזה אנחנו רוצים לבוא ולומר שאם אתה עושה עסקה עם הצרכן לתקופה קצובה אז שהעסקה לא תעלה על תקופה של שנה. אנחנו ביקשנו למנוע איזשהו נוהג שהיה קיים שעשו עסקאות כאלה לתקופות ארוכות – תקופות של שלוש שנים, חמש שנים – מבלי לתת אפשרות אמיתית להשתחרר. יש נוהג שהיו מחתימים את הצרכנים, או יכול להיות שעדיין מחתימים את הצרכנים, לעסקאות לתקופות קצובות ארוכות, לשלוש שנים עד חמש שנים, מבלי לתת לצרכן אפשרות אמיתית להשתחרר מהעסקה, אלא אם כן הם שילמו קנס. לפעמים הקנס הזה היה מגיע לסכומים מאוד גבוהים באופן כזה שהיה מאיין את המוטיבציה של הצרכן בכלל לצאת מהעסקה. הנושא הזה גם עלה בבית הדין לחוזים אחידים. בית הדין לחוזים אחידים אמר את דברו שעסקאות כאלה לתקופות כאלה ארוכות הן עסקאות לא סבירות. באותו עניין היתה הסכמה, היה משא ומתן בין אותו חברה לבין היועץ המשפטי לממשלה, ובסופו של דבר החליטו לקצוב את העסקה לתקופה שלא עולה על שנה, כאשר אנחנו במקור כשבכלל חשבנו על הצעת החוק, חשבנו בכלל לומר שהעסקאות האלה לא יכולות להיות קצובות. זאת אומרת, תמיד עסקאות מתמשכות, ומתי שהצרכן רוצה להשתחרר הוא יכול לצאת, בין אם זה אחרי חודש, בין אם זה אחרי חודשיים, בין אם זה אחרי חצי שנה. אבל, אנחנו גם קראנו את פסק הדין, וגם דיברנו עם העוסקים בדבר, והבנו שיש גם עלויות בעסקאות האלה, מכשור מאוד יקר. לכן, הגענו למסקנה שתקופה של שנה היא תקופה מספיק ארוכה כדי להביא למצב שהעוסק לא יבוא לידי הפסד. ומצד שני, לא יקשור את הצרכן לתקופה ארוכה שהיא בלתי סבירה.

היו"ר אופיר אקוניס:

אוקיי. האם מישהו רוצה להעיר פה כי אני רוצה להצביע? אני מאבד את חבריי בכל שנייה. אני חושב שסעיף (ד) הוא בסך הכול די נהיר.

מאיר ברודר:

סליחה, ההערה היא לא ל-(ד), אלא זה היה ל-(2) למעלה, ואם פספסתי אז אני - - -

היו"ר אופיר אקוניס:

פספסת. אז הסעיף אושר.

חנה טירי:

"(ה) הוראות סעיף 13ג יחולו לעניין עסקה מתמשכת בעניין שירותי רפואה, בשינויים המחויבים ובשינויים אלה:

(1) סעיפים קטנים (ב) עד (ד) לא יחולו.

(2) בסעיף קטן (ה) –

(א) בפסקה (1) במקום "בסעיף קטן (ב)(4) יקראו "בסעיף קטן (ג)(1)"

(ב) בפסקה (2) במקום "בסעיף קטן (ב))(4) ובסעיף 4ב יקראו "בסעיף קטן

(ג)(1)"."

כעיקרון, הסעיף הזה בא לעשות תיאום בין הצעת החוק לבין סעיף שנכנס לתוקף בחוק הגנת הצרכן בנושא של עסקאות מתמשכות. בעיקרון העסקה הזאת היא עסקה מתמשכת לפי סעיף 13ג רבתי.

סגנית שר התמ"ת אורית נוקד:

אני מתנצלת, אני רצה לישיבה השנייה.

איתי עצמון:

יש לכם טעות בסעיף. במקום סעיף קטן (ג)(1) צריך להיות 13ה רבא (ג)(1) - זה הסעיף שאנחנו מציעים. בשני המקומות שזה מופיע צריך לתקן. אין 13ג(ג)(1).

חנה טירי:

לא, זה סעיף 13ה(ג)(1).

איתי עצמון:

את רוצה עכשיו להיכנס לתוך גוף סעיף 13ג רבא, ואת אומרת באיזה שינויים הוא יחול. אני חושב שיש כאן איזושהי טעות.

חנה טירי:

לא. במקום בסעיף קטן(ג)(1) היה צריך לכתוב סעיף 13ה(ג)(1). אבל, מאחר וזה הסעיף שלנו אז לא כתבנו - - -

איתי עצמון:

יכול להיות שצריך לבדוק את זה, כי את נכנסת לתוך גוף סעיף אחר – יחול בשינויים המחויבים.

חנה טירי:

אם צריך להוסיף 13ה אז נוסיף.

איתי עצמון:

אני חושב שצריך.

חנה טירי:

מאה אחוז. אבל, אני רוצה רק להסביר. סעיף 13ג בעצם הוא סעיף כללי לגבי עסקאות מתמשכות. אנחנו מדברים על עסקאות לשירותי רפואה שהן גם עסקאות מתמשכות, ואז השאלה היא מה היחס בין שני הסעיפים. כעיקרון, הסעיפים (ב) עד (ד) לסעיף 13ג עוסקים בחובות גילוי. אנחנו כתבנו סעיפים קטנים (ב) עד (ד) לא יחולו לענייני, מאחר ואנחנו קבענו הוראות בעניין גילוי שהן הוראות ספציפיות. ולכן, שיהיה ברור שכאשר מדובר על עסקה מתמשכת לשירותי רפואה, יחולו ההוראות של סעיף 13ה שזה בעצם סעיף 13ה(ג) שמדבר על חובות הגילוי.

לגבי סעיף קטן (ה) - סעיף קטן (ה) של סעיף 13ג כן אמור לחול. ומה אומר סעיף 13ג(ה)? הוא אומר: "בלי לגרוע מהוראות סעיפים קטנים (ב) ו-(ג) בעסקה מתמשכת, יציין כל עוסק בכל חשבונית, קבלה או הודעת תשלום הנשלחת לצרכן בהבלטה מיוחדת באותיות ברורות וקריאות את הפרטים האמורים בסעיפים קטן (ב)(4) לצורך מסירת הודעת ביטול".

אנחנו רוצים שגם בעסקאות מתמשכות לשירותי רפואה העוסק יהיה חייב לציין בכל חשבונית בהבלטה ובאותיות את הפרטים האמורים. מה זאת אומרת הפרטים האמורים בסעיף קטן (ב)(4)? סעיף קטן (ב)(4) זה בעצם הכתובת ומספר הטלפון של העוסק. בהצעה שלנו זה כבר לא סעיף קטן (ב)(4), אלא זה סעיף קטן (ג)(1). זאת אומרת, 13ה(ג)(1), ולכן פה עשינו את השינוי.

איתי עצמון:

אוקיי. האם יש צורך לדעתכם לכתוב הוראה שההוראות האלה באות להוסיף על סעיף 4ב – עניין של פרטים של העוסק? כי למעשה, בסעיף הנוגע לעסקה מתמשכת כתוב: הוראות סעיפים קטנים (ב) ו-(ג) באות להוסיף על הוראות סעיפים 4ב רבא, ו-14ג רבא. השאלה היא, האם יש צורך לעשות כאן את ההתאמה?

חנה טירי:

כן, צריך.

איתי עצמון:

גם לגבי 14ג רבא, או רק לגבי 4ב רבא?

יצחק קמחי:

14ג זה פרטי גילוי ומכר מרחוק.

איתי עצמון:

ומכר מרחוק, ואמרנו שיכולה להיות עסקת מכר מרחוק במטריאה הזאת.

חנה טירי:

הוראות סעיף זה באות להוסיף על הוראות סעיף - - -

איתי עצמון:

אז אנחנו נוסיף סעיף כזה.

אורי מקלב:

אני רוצה להודיע שאני רוצה לשמור. תהיה הידברות, ואני שומר את הזכות לרביזיה או להסתייגות – יכול להיות ששניהם.

איתי עצמון:

האם אתה מבקש שנרשם לך הסתייגות בנוסח שיעלה לקריאה שנייה ושלישית?

אורי מקלב:

כן.

היו"ר אופיר אקוניס:

על מה בעצם?

אורי מקלב:

אנחנו נשב איתם, ואנחנו נגיע - אם נגיע. יכול להיות שלא נשנה שום דבר. אבל, שומרים את הזכות לראות.

איתי עצמון:

בנושא שהעלאת.

קריאה:

של המכר מרחוק.

היו"ר אופיר אקוניס:

כן.

קריאה:

של עסקה מתמשכת.

אורי מקלב:

אני אומר בפירוש, זה לא רק החברות – שיסלחו לי. אבל, בעיקר לראות איך אנחנו לא מאבדים את הצרכן, ואיך נוכל לתת לו את המקסימום. אני מתנצל.

היו"ר אופיר אקוניס:

סיימתם את התיקונים? את סעיף (ה)? תודה, הסעיף אושר. אנחנו עוברים הלאה לסעיף (ו).

חנה טירי:

"(ו) על אף הוראות סעיף 13א(ג)(1) רשאי עוסק להאריך עסקה מתמשכת בעניין שירותי רפואה, שהיא עסקה לתקופה קצובה, לאחר מועד סיומה, לתקופה קצובה שלא תעלה על חצי שנה, בכל פעם, אף שלא קיבל את הסכמת הצרכן לכך במהלך תקופת ההודעה כהגדרתה בסעיף 13א(א), ובלבד –

(1) שבתקופת ההארכה לא ישונו תנאי העסקה, לרבות מחירה.

(2) שהעוסק הודיע לצרכן, בכתב, על מועד סיום העסקה, בהתאם להוראות סעיף 13א(ד)(1)."

אני אסביר. כעיקרון, מה שקבענו בסעיף הזה כבר קיים היום בחוק הגנת הצרכן. כעיקרון, יש סעיף אחר בחוק הגנת הצרכן, סעיף 13א, שדן בעסקה לתקופה קצובה והוא אומר שאם העסקה לתקופה קצובה והמועד מסתיים, כדי להאריך את העסקה אתה צריך לקבל הסכמה פוזיטיבית של הצרכן. יש היום הוראה בחוק הגנת הצרכן שאומרת שבמקרים מסוימים מה שקבוע בתוספת אפשר להאריך באופן אוטומטי בהתקיים תנאים מסוימים. אנחנו קבענו כבר שבתוספת הזאת יהיה הנושא של שירותי רפואה בתנאים מסוימים, כשהתנאים הם: קודם כל, שניתן יהיה להאריך את העסקה כל פעם לחצי שנה בלבד, ושבתקופת ההארכה לא ישונו תנאי העסקה, לרבות מחירה. זאת אומרת, אם תנאי העסקה כן משונים אז כבר צריך הסכמה פוזיטיבית של הצרכן. זה כבר קבוע בחוק הגנת הצרכן. מה שאנחנו רוצים לעשות עכשיו זה בעצם מה שקבוע בתוספת, אנחנו רוצים להעביר את זה לחקיקה הראשית. מאחר ואנחנו עושים פה סעיף הסדרה שהוא סעיף ספציפי אנחנו פשוט מעבירים את זה, ובסעיף אחר אנחנו מבטלים את התוספת.

עמית בנאי:

אני חושב שאמורה להיות התייחסות לא רק להאריך לתקופה קצובה שהיא כמובן לרעת הצרכן כי היא מחייבת אותו לתקופה קצובה, אלא לתקופה בלתי קצובה שאז בעצם העסקה הופכת להיות עסקה מתמשכת שניתן להפסיק אותה בכל עת.

איתי עצמון:

גם עסקה לתקופה קצובה יכולה להיות עסקה לתקופה מתמשכת.

עמית בנאי:

לא, סליחה – עסקה לתקופה לא קצובה שניתן להפסיק אותה בכל עת.

איתי עצמון:

ובהודעה בזמן סביר מראש אתה יכול להודיע שאתה מבקש לבטל את העסקה. זה בכל מקרה קיים, זה המצב המשפטי לגבי כל חוזה.

עמית בנאי:

עוד הפעם, אם הארכתי את העסקה לתקופה קצובה של חצי שנה שזה בעצם מה שהסעיף אומר, בעצם אני רוצה לתת מענה למקרה שבו הצרכן התקשר לתקופת קצובה ראשונית של שנה כי הוא צריך לתת החזר לציוד שהוא התקין. לאחר מכן, אני חושב שגם לטובת הצרכן, וגם לטובת העוסק, שהעסקה תוכל להפוך לעסקה לא לתקופה קצובה שהיא עסקה בלי מועד סיום קבוע שהצרכן יכול להפסיק אותה בכל עת. מבחינת העוסק, את ההחזר הוא קיבל על הציוד, ומבחינת הצרכן הצורך לבוא ולייצר מסמרות של חצי שנה אין בזה שום היגיון.

יצחק קמחי:

הדברים יפים, ולכאורה נשמעים כמעט משכנעים, אני רק אומר מדוע לא. הסיבה העיקרית מדוע אנחנו נותנים פה את ההארכה לתקופה קצובה של חצי שנה נוספת, ומקציבים את זה בכוונה, כדי שההוראות של עסקה לתקופה קצובה יחולו. דהיינו, לקראת תום חצי השנה הזאת יצטרכו לפנות שוב אל הצרכן, ולבקש את הסכמתו הפוזיטיבית. ברגע שזה נשאר כעסקה מתמשכת זה נמשך, ויורד לו הכסף. הוא לא יודע כמה מורידים לו, ומי מוריד לו – שום דבר. לכן, ההארכה היא כל פעם לחצי שנה. אני מקווה שזה גם מקובל עליכם לפחות. זו הסיבה שזה צריך להיות.

קריאות:

בסדר, זה הגיוני. זה הגיוני ועוד איך, זה מצוין.

היו"ר אופיר אקוניס:

הערות נוספות? אף אחד. הסעיף אושר. אנחנו ממשיכים הלאה.

חנה טירי:

"סעיף קטן (ז) לתנאי הכלול בחוזה לעסקה מתמשכת בעניין שירותי רפואה, אשר קובע, במפורש או במשתמע, כי לאחר העתקת מקום מגוריו של הצרכן למעון, או לאחר אשפוזו לתקופה ממושכת במוסד רפואי, או פטירתו, יחולו החיובים המוטלים על הצרכן לפי החוזה על אדם אחר, לא יהיה תוקף, ויראו כאילו נקבע בחוזה שהוא בטל באותו מועד."

אנחנו קבענו את הסעיף הזה מכיוון שהיה נוהג שלפיו היו סעיפים בחוזים שכאשר צרכן למשל נפטר, אז החיובים ממשיכים לחול על אדם אחר שהיה לו באמת אחר כך קשה להשתחרר מהחוזה. למרות שהוא טען לא צריך את העסקה הזאת, ואת השירות הזה, המשיכו להחיל עליו את אותם חיובים, והוא המשיך לשלם כסף. אנחנו חושבים שהסעיף הזה הוא בוודאי סעיף מקפח, ואנחנו חושבים שהסעיף הזה צריך להיות בטל.

איתי עצמון:

הסעיף בטל, או החוזה בטל?

חנה טירי:

לא, הסעיף. הסעיף בחוזה בטל.

היו"ר אופיר אקוניס:

את לא מציעה לבטל את סעיף (ז) בחוק. היא לא מציעה. נשמע מדברייך שאת מציעה לבטל את סעיף (ז).

איתי עצמון:

לא, לא. אני שאלת לגבי הסעיף בחוזה. יש לי רק שאלה לגבי ההוראה הזאת. מה קורה לגבי צרכנים שמעוניינים דווקא שלאחר תקופת אשפוז החוזה כן יימשך? האם לא כדאי להוסיף כאן איזושהי הבהרה שההוראה הזאת אינה מונעת מעוסק לפנות לצרכן, ולהתקשר איתו?

יצחק קדמי:

רבותי, החיים יותר מסובכים, ואתן לכם דוגמה למה קורה. נניח והבעל ביקש לעשות מנוי כי הוא עבר התקף לב, והחברה מאוד נחמדה. היא אומרת: אתה יודע מה? גם אשתך חינם בפנים. אז יש לנו שני שמות בחוזה. חס ושלום נפטר האחד, החוזה ממשיך לו, כי לכאורה למרות שהיא היתה שם עד אז לכאורה בחינם, האישה עדיין ממשיכה להיות מחויבת. את הדבר צריך לפתור. לדעתי, זה לא נפתר פה מספיק. זה לא סגור כאן, וצריך לבוא ולהדגיש את הנושא הזה שבמקרה ואחד מהאנשים שחתומים על החוזה נפטר, הלך למעון, אושפז, החוזה הזה יהיה ניתן לביטול – זה הכול. ואז אנחנו פותרים את העניין.

היו"ר אופיר אקוניס:

אוקיי, זה בסדר. הבנתי את הסעיף, הכול בסדר. מה כן לזקן אומרים?

רחל עזריה:

רציתי לחזק ולהודות על זה. ישנם מקרים רבים שבהם בן הזוג נפטר, והאישה או הבעל מחויבים למרות שהם לא זקוקים ולא ביקשו. אני רק מברכת ומחזקת.

היו"ר אופיר אקוניס:

זה מצוין לברך. אני מאשר את הסעיף, הלאה. עו"ד פרידמן, האם אתה רוצה להוסיף משהו לסעיף הזה? אתה אמרת לי שאתה תומך.

זאב פרידמן:

אנחנו מסכימים לתוספת שהוסיף עו"ד קמחי, אנחנו רק רוצים להוסיף. אנחנו חושבים שיש כאן איזושהי הערה לניסוח. במקום שיהיה כתוב: יחולו החיובים המוטלים על הצרכן לפי החוזה על אדם אחר לא יהיה להם תוקף, צריך להיות: יחולו החיובים המוטלים על הצרכן לפי החוזה, ימשיכו להיות הצרכן או על אדם אחר, אז הם בטלים. כי מה שקורה הוא שכאשר מישהו עובר למעון, למעשה השירות הזה מיותר לו, במרבית המקרים. לכן, גם מאלצים אותו להמשיך לקבל את השירות במעון זה גם צריך להיות בטל. ולכן, צריך להיות: אם החיובים האלה יחולו על הצרכן או על אדם אחר.

איתי עצמון:

אני חושב שההגדרה של שירותי רפואה כאן זה לא כאלה שניתנים במעון, לא?

חנה טירי:

זה לא אמור לחול על שירותים שניתנים במעון.

היו"ר אופיר אקוניס:

מה אתה מציע?

זאב פרידמן:

אם השירות אמור להמשיך לחול על הצרכן או על כל אדם אחר.

חנה טירי:

מוטלים על הצרכן לפי החוזה, או על אדם אחר.

זאב פרידמן:

להוסיף את המילים: ימשיכו לחול על הצרכן או על אדם אחר בטלים.

איתי עצמון:

זאת אומרת, לאחר המילה החוזה: או.

קריאות:

כן.

היו"ר אופיר אקוניס:

מאה אחוז, אישרתי את הסעיף עם התיקונים. אנחנו ממשיכים הלאה.

חנה טירי:

"13ו. בלי לגרוע מהוראות סעיף 13ד, לעניין ביטול של עסקה מתמשכת בעניין שירותי רפואה יחולו הוראות אלה:

(1) הצרכן רשאי לבטל את העסקה בתוך שלושים ימים מיום חתימת החוזה על-ידי שני הצדדים או מהיום שבו אישר הצרכן את קבלת טופס הגילוי בהתאם להוראות סעיף 13ה(ב)(2), לפי המאוחר מביניהם, וזאת אף אם הוחל במתן השירות. ביטל הצרכן עסקה לפי פסקה זו, לא יגבה העוסק מהצרכן דמי ביטול כלשהם."

אולי אני אסביר קודם את פסקה (1)?

היו"ר אופיר אקוניס:

לא, תקריאי עד הסוף.

חנה טירי:

"(2) ביטל הצרכן עסקה כאמור שהיא עסקה לתקופה קצובה, לפני מועד סיומה, ולאחר תום שלושים הימים כאמור בפסקה (1), לא יגבה העוסק מהצרכן דמי ביטול כלשהם, אלא אם כן נקבעו מראש בחוזה דמי ביטול בשל ביטול העסקה לפני מועד סיומה, ובסכום כפי שנקבע בחוזה. השר רשאי לקבוע הוראות לעניין הסכום המרבי של דמי ביטול שניתן לקבוע בחוזה.

"(3) ביטל הצרכן עסקה מתמשכת בעניין שירותי רפואה בהתאם לפסקאות (1) או (2) ישיב העוסק לצרכן, בתוך שבעה ימים מיום קבלת הודעת הביטול, את אותו חלק ממחיר העסקה ששילם בעד התקופה שלאחר מתן הודעת הביטול, או יבטל את חיובו של הצרכן בעד התקופה כאמור. קיבל הצרכן מכשירים או ציוד במסגרת העסקה, יעמידם לרשות העוסק במקום שבו נמסרו לו, ויודיע על כך לעוסק."

הסעיף הזה עוסק בזכות הצרכן לבטל את העסקה. זה לא גורע מהוראות סעיף 13ד שמדבר על הדרך לבטל עסקה. זאת אומרת, אופן ביטול העסקה. זה לא גורע.

איתי עצמון:

יש לי כאן שאלה. מכיוון שאם אתה משווה את נוסח 13ד לסעיף הזה יש כאן אי בהירות, מכיוון שסעיף 13ד קובע שחוזה בעסקה מתמשכת יסתיים בתוך שלושה ימי עסקים או שישה עסקים, ולמועד הביטול – יפסיק העוסק את אספקת הטובין או השירותים, ולא יחייב את הצרכן בתשלומים. האם מדובר על שלושה או שישה ימי עסקים, או על שבוע? אני לא כל כך מבין איך זה עולה בקנה אחד? מדובר על עסקה מתמשכת, ואני מדבר על ההתאמה בין פסקה (3) לבין 13ד רבא שעוסק בביטול.

חנה טירי:

הכוונה שלנו היא שכעיקרון ההוראות של סעיף 13ד ככל שהן לא סותרות, הן אמורות לעמוד בקנה אחד. סעיף 13ו בעצם קובע את הזכות המהותית, מתי אפשר לבטל עסקה, ובאיזה תנאים.

איתי עצמון:

הוא קובע גם את הזכות המהותית, אבל גם את תוצאות הביטול. פסקה (3) מדברת על איך נעשה הביטול, ומה יהיו תוצאות הביטול. כאן כתוב שבעה ימים. כתוב גם ויבטל חיובו. זה קצת לא ברור.

זהרה כהן:

אני ראש תחום בריאות וסיעוד במשרד לענייני גמלאים. רציתי לשאול משהו שלא היה מובן לי בסעיף הקודם, וזה נוגע גם לעכשיו. במידה ומישהו נפטר, ממתי מתחיל הביטול? האם מרגע שיש את הפטירה? לוקח זמן למשפחה עד שהיא מתארגנת, ועד שהאישה קולטת שמחייבים אותה והיא לא רוצה להמשיך. ממתי חל הביטול על אדם שהתייחסנו ממעון, אשפוז?

יצחק קמחי:

לצערי, אין ברירה. זאת אומרת, זה מרגע מתן ההודעה על הפטירה. אני הולך פה, לצערי, לקראתם. הם לא יכולים לדעת.

איתי עצמון:

זה לא כתוב. יכול להיות שצריך לפתוח כי הסעיף לא ברור, כי הם מתכוונים למשהו אחר, וכתוב משהו אחר.

רחל עזריה:

לצערנו, ישנן נשים שלא יודעות קרוא וכתוב, ולא מודעות לדברים האלה. הן גם דורשות מה שמגיע להן באיחור של שנים, והביטוח הלאומי לא מחזיר. במקרה כזה הבעל נפטר, וצריך חודש ימים.

היו"ר אופיר אקוניס:

הטיעון הזה הוא מאוד שוביניסטי. אולי לפעמים זה הפוך. בן או בת זוג.

רחל עזריה:

אני מבקשת פשוט להפסיק את העסקה בתוך שלושים יום מיום שהבעל או האישה נפטרים, כי אחרת זה יכול להימשך גם שנים.

קריאות:

איך נדע? אי אפשר לדעת.

קריאה:

הביטוח הלאומי מודיע לכולם.

היו"ר אופיר אקוניס:

האם אתה מציע לפתוח את הסעיף הקודם לגבי יום הפטירה?

איתי עצמון:

מכיוון שנשאלה כאן שאלה, ועו"ד קמחי אמר שהוא רוצה להבהיר את הסעיף, אני חושב שאולי יש מקום כן לפתוח ולהבהיר את הטעון הבהרה בסעיף הזה. אני מדבר על סעיף קטן (ז) כי כתוב כרגע או פטירתו שזה ממועד הפטירה.

היו"ר אופיר אקוניס:

לא עכשיו. בואו נמשיך, נסיים, ונחזור לדברים ששנויים במחלוקת. אדוני, בבקשה.

יהורם הל:

ביטל צרכן עסקה מתמשכת. הוא שלח בדואר רשום עם אישור מסירה את כל הציוד לחברה.

יצחק קמחי:

ממש לא צריך. מספיק שישלח בדואר רשום הודעה על הביטול.

יהורם הל:

שלח בדואר רישום עם אישור מסירה, אני מספר עובדות. החברה לא רוצה לקבל את ההתנתקות, ומפתה אותו ולוחצת עליו לקבל כל מיני הסדרים מהסדרים שונים. הוא מסרב. שולחים לו מכתב: הסכמת, והוא אומר: לא הסכמתי. הוא גם ביטל את הוראת הקבע של התשלומים החודשיים. החברה נכנסה לחשבון הטלפון שלו בבזק, ונתנה הוראה לבזק לגבות מידי חודש בחודשו 100 שקלים, והודיעה לו שהיא זכאית לעשות את זה. ראשית, אני לא מבין איך זה נעשה. אבל, היות וזהו סיפור אמיתי אז צריך להיות פה משהו בהבהרות.

יצחק קמחי:

אני לא יודע איך היא עושה את זה. אבל, אם אתה שואל אותי, הייתי מגיש תלונה במשטרה, נקודה.

היו"ר אופיר אקוניס:

נכון.

יצחק קמחי:

אם לא היתה איזושהי הסכמה, מה זאת אומרת שנכנסים לך לחשבון?

יהורם הל:

אני גם שואל איך נכנסים לחשבון?

יצחק קמחי:

אני לא מבין את ההבדל בין זה לבין גניבה. בהודעה בדואר רשום על הפסקת עסקה מתמשכת, העסקה נפסקת אחרי שישה ימים ממועד המשלוח, נקודה. מכיוון שהציוד סופק בבית הקשיש, ייקחו אותו משם. הוא לא צריך לשלוח אותו. ואם הם לא מבטלים כפי שאתה מתאר, או ממשיכים לגבות ממנו כספים, החוק מאפשר להגיש נגדם תביעה של עד 10,000 שקלים. זה כרגע מה שיש. במקרים פתולוגים אני כבר אומר לכם, כיוון שאני גם הוצאתי איזושהי הנחיה בנושא הזה לא מזמן, אם ישנה בעיה בנושא של זכות הביטול אנחנו גם נראה כהטעיה. בסעיף 2 - 21 לחוק הגנת הצרכן גם הפרה של הוראות ביטול ייחשבו כהטעיה. אנחנו גם נראה בזה, ואולי ננקוט הליך פלילי. אבל, דרך המלך כרגע היא בדרך של פיצוי כספי, פיצוי לדוגמה, של עד 10,000 שקל שאפשר לקבל.

קריאה:

עו"ד קמחי, ישנן חברות שמסרבות לחתום על הציוד שמוחזר להן.

יצחק קמחי:

הוא מחזיר להם את זה, נתן להם במקום, והם קיבלו – זה הכול. שיעשה איזשהו תרשים. החוק לא יכול לבוא ולפתור את החיים, הוא נותן את הכללים.

יהורם הל:

האם לא כדאי אולי להפנות את מה שאתה אומר בחוק, כולל שיחול הסעיף הזה שדיברת עליו במפורש?

יצחק קמחי:

פרסמתי איזושהי הנחיה בנושא. אני אוציא אולי גם הנחיה גם לחברות ולאיגוד.

היו"ר אופיר אקוניס:

רבותי, אני מבין שאין בעיה עם פסקאות (1) ו-(2) בסעיף 13ו, ולכן אני מאשר אותן. ליועץ המשפטי של הוועדה היתה הערה בפסקה (3).

איתי עצמון:

כן, היתה לי הערה אחת שכרגע העברתי כאן פתקים עם עו"ד טירי. אני בעצם הסברתי את הצורך להתאים בין ההוראות האלה לבין ההוראות שנוגעות לביטול עסקה מתמשכת, והצעתי איזושהי הצעה.

חנה טירי:

כן, במקום לכתוב בתוך שבעה ימים מיום קבלת הודעת הביטול, לבוא ולהגיד -. אפשר להוריד את זה לגמרי.

איתי עצמון:

אני מציע לא להוריד, אלא להבהיר. להפנות להגדרה של מועד הביטול בסעיף 13ד(ג).

חנה טירי:

בסדר.

איתי עצמון:

יש לי עוד הצעה לתיקון. כתוב: יבטל את חיובו. אולי כדאי להוסיף כאן: וימסור לו עותק מהודעת ביטול החיוב?

יצחק קמחי:

זה התיקון שנכנס עכשיו. בתיקון 26 יש חובה במקרה של ביטול.

איתי עצמון:

צריך להוסיף, זה לא חל על כל העסקאות.

היו"ר אופיר אקוניס:

אין מניעה. מכיוון שיש אז היא הנותנת, נוסיף. בסדר, נכניס. אבל, ב-26 זה בא לידי ביטוי.

איתי עצמון:

זה בא לידי ביטוי לא לגבי כל העסקאות.

קריאה:

לגבי מכר מרחוק ורוכלות.

היו"ר אופיר אקוניס:

נכון, מצוין. עם התיקונים שהיועץ המשפטי של הוועדה העלה כאן, אנחנו מאשרים את סעיף - - -

יריב לרנר:

לגבי סעיף 13ו(1) - יש כאן פסקה שאומרת שגם אם החלו במתן השירות אז אפשר יהיה לבטל את דמי הביטול. יכול לכאורה להיגרם מצב שהחברה בעצם לא קיבלה שקל אחד - - -

היו"ר אופיר אקוניס:

לא, זה גם צריך סעיף 26. אם אינני טועה יש שם בתיקון מאה שקל.

איתי עצמון:

רק לגבי עסקאות מכר מרחוק, נכון?

היו"ר אופיר אקוניס:

ההחזרה, דמי ההתקנה - אנחנו טיפלנו בזה בישיבה ביחד, והגענו להסכמה של 100 שקלים.

חנה טירי:

אז עכשיו אפשר להוסיף את הוראה גם פה.

היו"ר אופיר אקוניס:

אז נחיל, מצוין. אנחנו טיפלנו בזה. זה היה הסכמה, וגם היא היתה אחרי מאבקים קשים, וצעקות פה בוועדה. זה 100 שקלים.

איתי עצמון:

צריך להגיד בדיוק מה התיקון שרוצים. זה לגבי פסקה שכבר אישרנו בעצם.

לאה ורון:

זה לגבי פסקה (2).

איתי עצמון:

אז צריך לפתוח אותה.

היו"ר אופיר אקוניס:

אז אני פותח אותה.

איתי עצמון:

ואנחנו בעצם מוותרים על: השר רשאי לקבוע הוראות לעניין הסכום. זה לא צריך.

היו"ר אופיר אקוניס:

לא צריך, הדבר ישנו.

איתי עצמון:

ובמקום הסיפא - - -

היו"ר אופיר אקוניס:

תנסח את זה כפי שבא בתוך תיקון סעיף 26.

חנה טירי:

לא . לדעתי, ההתקנה צריכה להיות ב-(3), בסעיף שמדבר על ההשבה.

איתי עצמון:

יש שני דברים. השאלה היא מה רוצים. אתם רוצים לקבוע סכום מקסימאלי לדמי הביטול, ולקבוע גם תנאי התקנה?

חנה טירי:

לא. לעניין דמי הביטול אנחנו אמרנו דבר כזה – אם יש יציאה מוקדמת, אפשר יציאה מוקדמת, אבל בלבד שאתה כותב מה הם סכומי הקנסות בחוזה עצמו. מלכתחילה אנחנו לא מתערבים. אנחנו נתערב רק אם אנחנו נראה שהסכומים הם מאוד מופרזים, ולכן השארנו סעיף הסמכה.

היו"ר אופיר אקוניס:

מנכ"ל נטלי מדבר על משהו אחר, מנכ"ל נטלי מדבר על ביטול. היתה התקנה, כמו בחברות הכבלים. הם העלו אותו טיעון שהעלו חברות הכבלים.

דניה דרורי:

מעבר להתקנה, מדובר על שירות שניתן בפועל. אני בחודש הזה יכולה לשלוח לאדם ניידת טיפול נמרץ כל יום שכל אחת עולה כ-900 שקלים.

היו"ר אופיר אקוניס:

כל יום אני לא חושב שזה יכול להיות.

דניה דרורי:

לא יודעת, תיאורטית. פעם אחת יכול להיות 1,000. השאלה היא מה קורה? אסור לחברת האשראי לחייב את הלקוח. הוא ביטל במהלך השלושים יום שירות, וקיבל שירות. בחוק בנוסח היום עם עסקות ברוכלות וכו', אפשרות ביטול ניתנה עד שמתחיל השירות בפועל. פה השירות מתחיל להינתן בפועל.

יצחק קמחי:

גם היום שימוש בשירות, ואתה מבטל אחרי תחילת קבלת השירות, אז בוודאי שאתה משלם במקרה כזה.

קריאה:

זה לא רשום, צריך להבהיר.

דניה דרורי:

בפועל, חברות האשראי לא יחייבו את הלקוח. בשלושים היום הראשונים לא יהיה לי איך לחייב אותו. הוא עשה איתי עסקה, העסקה לא נכנסת בפועל, אין חיובים.

חנה טירי:

אפשר להוסיף פה שתי הוראות. התיקון הראשון הוא שאם בוטלה עסקה מתמשכת שהוחל בה מתן השירות, אז הצרכן צריך לשלם את התמורה היחסית.

היו"ר אופיר אקוניס:

גמרנו, טיפלנו בזה.

איתי עצמון:

לא, לא טיפלנו. טיפלנו רק לגבי עסקאות ספציפיות.

היו"ר אופיר אקוניס:

מה שנקרא ברוח התקנה - הפנייה.

איתי עצמון:

אני אסביר. תיקון 26 עסק בסוגי עסקאות ספציפיות. כאן אנחנו מדברים על עסקה, אנחנו מוסיפים כאן סעיפים מיוחדים שנוגעים לעסקה מתמשכת בעניין שירותי רפואה. אם רוצים באמת להחיל, או להוסיף הוראות מיוחדות שקבענו אז כאן, צריך לומר את זה במפורש, וצריך לומר בדיוק מה אנחנו רוצים. אתם רוצים בעצם החזרת התמורה היחסית ששילם הצרכן בעבור השירות שניתן לו. אני מבין נכון?

יצחק קמחי:

אתה צודק, רק רוב העסקאות האלה הן עסקאות ברוכלות או אולי במכר מרחוק. זאת אומרת, זה לא שאתה הולך למוקד להירשם. באים אליך הביתה, עסקאות ברוכלות. אז לכאורה זה חל. אבל, אני מוכן להכניס את זה בצורה ספציפית, ונקבל וזה בסדר גמור.

יריב לרנר:

וגם את העניין של דמי ההתקנה, של דמי הפירוק אם הותקן המכשיר.

איתי עצמון:

רגע, בואו נתחיל סעיף סעיף. אנחנו מדברים על החזרת תמורה יחסית.

חנה טירי:

אפשר להוסיף בפסקה (3) - - -

איתי עצמון:

את המיקום אנחנו נסגור כבר אחר כך, חבל על הזמן.

חנה טירי:

להגיד בוטלה עסקה מתמשכת שהוחל במתן השירות, ישלם הצרכן את התמורה ה- - -

היו"ר אופיר אקוניס:

בסדר, הסכמנו על רוח הדברים. תנסחו אחר כך.

איתי עצמון:

אוקיי, ודבר נוסף - - -

היו"ר אופיר אקוניס:

גם קיבלנו, אותו הדבר, אותו עיקרון.

חנה טירי:

התקין העוסק טובין בבית הצרכן לצורך - - -, יהיה רשאי לגבות מהצרכן תשלום בשל הוצאות התקנה בסכום שלא יעלה על 100 שקלים. השר באישור ועדת הכלכלה רשאי לקבוע - - -

היו"ר אופיר אקוניס:

מצוין. תודה, הבנתי. אחרי זה אתם תנסחו.

דובר:

אני רוצה להבין אם הבנתי נכון, כי אם לא הבנתי נכון אז יש פה איזושהי בעיה. פה דובר על החזר תשלום יחסי. יש לא מעט מקרים שבהם התשלום היחסי הוא הרבה יותר נמוך מאשר העלות של השירות שאותו הוא קיבל. גם המקרה שנתן קודם מנכ"ל נטלי, הוא התכוון לזה. אם דמי המנוי שהוא היה אמור לשלם לחודש הם לדוגמה 100 שקלים, ובתקופת השימוש שלו בשירות הוא השתמש בשירות בעלות של 500 שקלים, אני חושב שחייב להיות ברור שהוא צריך לשלם את אותם 500 שקלים. פה לא מדובר על תקופה יחסית.

היו"ר אופיר אקוניס:

לא, לא. אנחנו לא נעלה.

דובר:

ברשותך, אני אתן דוגמה. לקוח עשה מנוי לשירותים רפואיים, ובמסגרת הזאת מגיע לו ביקור בית של רופא. הוא ביטל את העסקה אחרי פחות מחודש. בתקופה הזאת היה אצלו רופא חמש פעמים מכיוון שזה מה שהוא הזמין. המנוי בוטל. ללקוח שאין לו מנוי בתוקף, ביקור כזה עולה X שקלים. את זה הוא צריך לשלם, אחרת יהיה ניצול לרעה.

יצחק קמחי:

האם בשלושים יום הוא יבטל אחרי שחמש פעמים הייתם אצלו בבית, והייתם כל כך נהדרים? דווקא עכשיו הוא יבטל? אם הייתם כל כך טובים למה שהוא יבטל?

היו"ר אופיר אקוניס:

עכשיו הגברת מכן לזקן. ההערות שלך התקבלו, אני חושב שאתה צריך להיות שבע רצון.

רחל עזריה:

חמש שנים שילמתי מידי בחודשו, וברוך השם מעולם לא נזקקתי. עקב חילופי חברות התנתקי, ובאו לקחו את המכשיר. חמש שנים – תחזירו לי את הכסף.

קריאה:

סליחה, אני מדבר על ביטול בחודש ראשון.

היו"ר אופיר אקוניס:

ברוח הדברים שהגברת טירי תיארה כאן, אתה תנסח איתה ואנחנו נאשר את (1), (2) ו-(3), תודה. בבקשה תמשיכי.

חנה טירי:

"תיקון סעיף 14ב לחוק הגנת הצרכן – בסעיף 14ב לחוק העיקרי, במקום "כאמור בסעי, 14א" יבוא "כאמור בסעיפים 13ה או 14א", ובמקום "בהתאם לסעיף 14א(ג) יבוא "בהתאם לסעיפים 13ו או 14א(ג), לפי העניין".

מה שאנחנו רוצים לעשות הוא להחיל את סעיף 14ב גם לעסקה הזאת. סעיף 14ב אומר שאם הצרכן התחייב לשלם את התמורה של העסקה באמצעות כרטיס אשראי, לא יחייב מנפיק הכרטיס את הלקוח בסכום החיוב כולו או חלקו לפני שחלפו שלושים ימים לפחות מהמועד שבו הופקד בידיו מסמך המעיד על העסקה בין הלקוח לבין הספק. הודיע הלקוח למנפיק בתוך שלושים הימים האמורים כי העסקה בוטלה בהתאם להוראות סעיף 14א(ג) לא יחייבו המנפיק בסכום כלשהו בשל העסקה.

נכון להיום הסעיף הזה חל על עסקאות של רכישת יחידות נופש. מה שאנחנו עושים בתיקונים זה כדי להחיל את הסעיף הזה גם על עסקה מתמשכת לשירותי רפואה. המטרה פה היא באמת מתן הגנה כמה שיותר לצרכן, שהוא בדרך כלל קשיש, שעושה עסקה כזאת.

היו"ר אופיר אקוניס:

אוקיי. גברתי, בבקשה.

מיכל לב:

אני מלאומי קארד. אנחנו לא מתנגדים לעיקרון של המחויבות של חברות כרטיסי האשראי, של המנפיק. אבל, אנחנו כן מבקשים שזו תהיה עסקה שהעוסק שידר אותה, או דיווח עליה למנפיק שהיא עסקה מתמשכת בשירות רפואה, אחרת חברות כרטיסי האשראי לא ידעו באמת לזהות את העסקה ככזאת. לדוגמה, כמו שעסקה בהוראת קבע היא עסקה שבית העסק מדווח עליה לחברות כרטיסי האשראי שהיא עסקה בהוראת קבע. זהו תיקון טכני בעיקרי, אין לנו שום בעיה עם המהות.

תיקון נוסף – מדובר פה על הפקדת מסמך המעיד על העסקה. בעידן המודרני כבר לא מפקידים כמעט שוברים. נבקש שזה יהיה מועד שבו הופקד, או שודר למנפיק מסמך המעיד על העסקה לפי תקנות כרטיסי חיוב. יש לזה תקנות וזה מאוד מוסדר. זה כבר משהו שהוא קיים. העידן שבו מביאים את השוברים, מגהצים, ומביאים את הספח הוא כבר לא קיים כמעט.

יצחק קמחי:

אני רוצה לשאול אותך שאלה מכיוון שאני לא בקי בנושא הסליקה. האם יכול להיות מצב שהעסקה הזאת תדווח כעסקה חד פעמית, למשל?

מיכל לב:

יכול להיות. זה תלוי בשאלה איך בית העסק ישדר אותה, כמו שבית עסק יכול לשדר עסקה כעסקת תשלומים או כעסקה בתשלום אחד, או כעסקת הוראת קבע. אנחנו מקבלים את העסקה לפי הדיווח.

דוד כהן:

מה שאני מקבל מהעוסק כך אני רושם אותו. אם זה עסקת תשלומים זו תהיה עסקת תשלומים, ואם זה עסקה חד פעמית זו תהיה עסקה חד פעמית. אבל, גם בעסקה חד פעמית אנחנו אמורים להחיל את התיקון הזה. קרי, שאנחנו נקפיא את החיוב החד פעמי הזה למשך שלושים יום. לאחר שלושים יום זה יצא מהפריזר והלקוח יחויב.

יריב לרנר:

אני חושב שזה מאוד בעייתי להפריד טכנית בין סוגי העסקאות. אני חושב שכל אחת מהחברות שיושבות פה מריצות עשרות אלפי חיובים כאלה בחודש. אני לא יודע איך אפשר יהיה לעשות איזושהי הפרדה. איך אני יכול להקפיא את כל העסקאות? ומה עם העסקאות הקיימות? יש פה הרי הבדל בין עסקאות חדשות לבין עסקאות קיימות. עסקאות קיימות שהן כל חודש מדווחות מחדש זה עשרות אלפי עסקאות. איך אני יודע להפריד בין זה? האם אני בהתחלה אשדר את זה כעסקה חדשה, ואחרי זה אני אהפוך את זה לעסקה מתמשכת? אני חושב שהתכלית פה היא תכלית מאוד לא ראויה, כי סך הכול מדובר על חיוב מאוד קטן. יש פה חובה להחזיר את החלק היחסי במידה ובוצע כזה חיוב מאיזושהי סיבה. אני לא יודע למה הסעיף הזה. אני מבין שביחידות נופש מדובר על אלפי שקלים.

יעל כהן שאואט:

אדוני, יש משמעות לסעיף הזה, ויש הצדקה. ממה שאנחנו רואים מהתלונות – ואני לא מדברת על החברות שנמצאות כאן – אבל, יש חברות שכשהצרכן מתקשר כדי לבטל את העסקה, עדיין במסגרת של עסקת רוכלות, אומרים: לא, אתה לא יכול לבטל, אין כזה דבר. ואז ממשיכים לחייב אותו.

חשוב לציין שמדובר בקשישים שהם לא יודעים מה הן הזכויות שלהן. הם לא יודעים מה מותר להם, מה מגיע להם על-פי החוק. כשאומרים לו: אין לך זכות ביטול, ואם תבטל נגיש הוצאה לפועל, ושולחים לו מכתב איום בהוצאה לפועל, אז הוא משלם. ואם הוא מבטל צ'קים אז מגישים את שטר החוב בהוצאה לפועל. זאת אומרת, ידו של העוסק היא על העליונה פה ולא של הצרכן. הסעיף הזה בא והופך את הדברים האלה כדי לתת לצרכן שליטה על אמצעי תשלום. הסעיף הזה כן יעזור כי הכסף עדיין אצל הצרכן.

יריב לרנר:

אולי דרך המלך היא פשוט לאפשר לו לבטל מול חברות האשראי, וחברות האשראי ישיבו לו את הכסף. הן יודעות יפה. זאת אומרת, לעשות את הפעולה ההפוכה – שכן אפשר יהיה לחייב, אבל אם הוא פונה לחברות האשראי אז חברות האשראי יתנו לו זכות ביטול.

יעל כהן שאואט:

המשמעות היא זהה לגמרי.

יריב לרנר:

המשמעות היא זהה, אבל טכנית היא מאוד לא זהה. זאת אומרת, הרעיון מגשים את המטרה שאתם רוצים להגשים.

מיכל לב:

זה ישים רק בעסקאות הוראות קבע. אם זה עסקה שמוגדרת כעסקת תשלומים למעשה אפשר לבטל אותה ולהפסיק לחייב רק אם כישלון תמורה.

היו"ר אופיר אקוניס:

תודה, הבנו את הטיעון. עו"ד טירי או עו"ד קמחי יענו עכשיו בשם הממשלה.

יצחק קמחי:

אני חייב לומר שדרך השידור, או איך שחברות האשראי מקבלות את זה, הם לא מסוג הדברים שחשבנו עליהם קודם. אני ער לבעייתיות שישנה, ואנחנו בוודאי לא רוצים לעצור את השוק. יש להם עוד עסקאות אחרות או עסקאות ישנות, או כל דבר אחר. אני מנסה לחשוב על איזשהו מנגנון שאמרו כאן קודם שבאמת יאפשר פנייה לחברת האשראי במקרים האלה, ואז פנייה של הצרכן לחברת האשראי בצירוף החוזה או ההתחייבות הזאת יאפשרו את ביטול העסקה באמת מול חברת האשראי.

דוד כהן:

אנחנו לא יכולים להיות בית משפט, עם כל הכבוד. אנחנו לא מתעסקים עם החוזים. אני מתעסק מול העוסק אך ורק באותו מסמך המעיד על העסקה. קרי, השובר שקיבלתי, או השידור שקיבלתי מהעוסק. חזקה על העוסק שקיים את כל הוראות החוק לפני שהוא העביר אליי את העסקה לחיוב הלקוח. כל מה שהמחוקק כאן מבקש שאני לא אחייב את הצרכן במשך שלושים יום, וכך אנחנו נפעל. אני לא נאיבי, אנחנו כבר עושים את זה עם מגזר אחר שזה הנושא של יחידות נופש, וזה עובד יופי.

היו"ר אופיר אקוניס:

הממשלה ממליצה להעביר את זה כמו שזה. עו"ד לוי, כמה זה מהותי? מה הדרמה?

אלון לוי:

התוספת שאנחנו מבקשים זה בסך הכול מספר מילים, והיא אומרת: אשר העוסק דיווח למנפיק לגביה כי הינה עסקה כאמור בסעיפים כך וכך. כי, שוב, נקודת המוצא היא שהחברות האלה מזרימות עסקאות שהן לא בהכרח עסקאות שהחוק צריך לחול עליהן. ולכן, אנחנו צריכים לעשות הבחנה בין העסקאות שכן חל עליהן וזה.

איתי עצמון:

שהוא פשוט יציין שמדובר על עסקה מתמשכת לשירותי רפואה? האם זה בעצם מה שאתם מבקשים?

דוד כהן:

מבחינה טכנית אין שום בעיה, כי ברגע שאני יוצר מנגנון עם אותם בתי עסק לגבי אותן עסקאות שעליהן חל החוק, אני מבקש מאותו בית עסק להעביר אליי בעסקאות על מספר שונה שעליהן יחולו הוראות החוק. שאר העסקאות שלא חל עליהן הוראות החוק עוברות אליי במספר בית עסק. כך אני מפריד בין שניהם.

היו"ר אופיר אקוניס:

נדלג על זה בינתיים. האם אתם מוכנים לתוספת?

חנה טירי:

כן.

איתי עצמון:

מה התוספת שביקשתם? שהעוסק יצטרך לדווח למנפיק?

אלון לוי:

אחרי המילים "תמורה של עסקה", אני מוסיף: אשר העוסק דיווח למנפיק לגביה כי הינה עסקה כאמור.

היו"ר אופיר אקוניס:

מה מפריע לנו? אין לנו מניעה.

זאב פרידמן:

לא, כי אז אם העוסק לא דיווח שום דבר, אז בעצם הצרכן איבד את הזכות שלו. הוא לא יוכל לעשות שום דבר.

אלון לוי:

אבל, איך חברות כרטיסי האשראי יכולות לבודד עסקה שכן חל עליה, ועסקה שלא חל עליה?

היו"ר אופיר אקוניס:

למה שהוא לא ידווח? הוא חויב לדווח. אתה צריך לחייב אותו לדווח. רבותי, מכיוון שהוגשה רביזיה על סעיף (2) על-ידי חבר הכנסת מקלב, זה אומר שאנחנו בלאו הכי לא יכולים להעביר להכנה לשנייה ושלישית, אצלך בלשכה המשפטית הדברים, עד תחילת המושב הבא, אז אנחנו לפחות בישורת הראשונה של המושב הבא. אז גם את הסעיף הזה אנחנו נבודד בינתיים. תגיע לאיזושהי הבנה, הסכמה. קודם כל, לגבי סעיף (2) יחליט חבר הכנסת מקלב בכלל אם הוא -. זאת אומרת, הוא הגיש את הרביזיה, הוא פותח את סעיף (2). יתקיים דיון עם משרד התמ"ת, ואנחנו נחכה גם עם סעיף 14ב. תנסה להגיע לאיזושהי הבנה.

נמשיך הלאה כדי להתקדם אולי כדי לסיים. לא סיום סופי, אבל כמעט סופי. בבקשה, עו"ד טירי, סעיף 23.

חנה טירי:

"תיקון סעיף 23 – 3. בסעיף 23(ב) לחוק העיקרי, אחרי פסקה (3) יבוא:

"(3א) בעסקה מתמשכת בעניין שירתי רפואה –

(א) לא חתם על חוזה בכתב עם הצרכן, לא מסר לצרכן טופס גילוי, או התקשר עם צרכן לתקופה קצובה העולה על שנה, בניגוד להוראות סעיף 13ה(ב).

(ב) בעקבות ביטול העסקה על-ידי הצרכן, גבה מהצרכן דמי ביטול בניגוד להוראות סעיף 13ו(1) או (2), או שלא השיב לצרכן את החלק ממחיר העסקה ששילם או לא ביטל את חיובו, בניגוד להוראות סעיף 13ו(3)."

אנחנו מבקשים לתקן את סעיף 23. סעיף 23 לחוק הגנת הצרכן הוא סעיף שעוסק בענישה. מרבית ההפרות על חוק הגנת הצרכן הן עבירות פליליות. אנחנו חושבים שגם במקרה הזה, הפרות מסוימות צריכות להיות עבירות פליליות. אנחנו שמנו את זה במדרג השני. יש שלושה מדרגים לסעיף הענישה. מדרג א' הוא המדרג החמור ביותר, מדרג ב' הוא המדרג הבינוני, ומדרג ג' הוא לכאורה המדרג הפחות חמור. אנחנו הוספנו את זה במדרג השני לסעיף 23ב, והוספנו שעבירות פליליות יהיו אי חתימה על חוזה בכתב, אי מסירת טופס גילוי, או התקשרות עם הצרכן לתקופה קצובה העולה על שנה. ובעקבות ביטול העסקה על-ידי הצרכן, אם העוסק גבה מהצרכן דמי ביטול בניגוד להוראות סעיפים 13ו(1) או (2) – 13ו(1) זה כאשר יש לו זכות ביטול של ה-30 ימים, ואז אסור לעוסק לגבות ממנו דמי ביטול, ו-(2) זה כאשר העוסק גבה דמי ביטול בסכומים שהם גבוהים יותר ממה שהוא נקב בחוזה. או שלא החזיר לצרכן את חלק ממחיר הצרכן ששילם, או לא ביטל את חיובו. זאת אומרת, כאשר הצרכן ביטל את העסקה ולא נעשתה השבה. אלו המקרים שבהם ההפרות האלה יהיו עבירות פליליות.

בועז וילנסקי:

אני רוצה להעיר שתחילת הסעיף: לא חתם על חוזה בכתב, כפוף לאותה רביזיה – אם תהיה.

איתי עצמון:

בוודאי, ככל שיהיו שינויים אנחנו נתקן בהתאם.

יריב לרנר:

ואני חושב שהעונשין האלה די פותרים את העניין של מה שהם מנסים להגשים בכרטיסי החיוב, כי הלוא עוסק שלא יחזיר את כספו של הלקוח יעבור עבירה פלילית. אולי גם על זה אפשר לחשוב.

היו"ר אופיר אקוניס:

אנחנו נאשר את זה כך, ואם יהיו שינויים, עו"ד וילנסקי, כמובן יבואו לידי ביטוי. תודה, אנחנו עוברים ל-31א.

חנה טירי:

"תיקון סעיף 31א – בסעיף 31א(א) לחוק העיקרי, בפסקה (2א), אחרי "לפי סעיף 13(א)(ד) יבוא "או לפי סעיף 13ה(ו)(2), לפי העניין".

סעיף 31א עוסק בזכות הצרכן להגיש תביעה לפיצוי לדוגמה. כאשר תוקן החוק בעניין עסקה לתקופה קצובה הוספו שתי עילות נוספות שבגינן יכול הצרכן להגיש תביעה לפיצוי לדוגמה. העילה הראשונה היא כאשר יש חובה לקבל הסכמה פוזיטיבית של הצרכן, העוסק לא קיבל את ההסכמה הפוזיטיבית והמשיך לחייב את הצרכן. העילה השנייה היא במקרים יש חידוש אוטומטי של החוזה. הוא לא מסר לו הודעה על מועד סיום העסקה, ועל זכותו להתנתק מהעסקה. זה המצב היום. אנחנו רוצים להרחיב את הסעיף כך שהוא יחול בעצם גם על העסקה הזאת. כפי שאמרנו, בעסקאות מתמשכות לשירותי רפואה יש חידוש אוטומאטי, ולכן לא רק ההודעה לפי הסעיף של עסקה לתקופה קצובה, אלא גם ההודעה לפי הסעיף שלנו. ולכן, הוספנו אחרי לפי סעיף 13(א)(ד) – שזה הסעיף של עסקה לתקופה קצובה – יבוא: או לפי סעיף 13ה(ו)(2) לפי העניין, שסעיף 13ה(ו)(2) אומר שכאשר יש חידוש אוטומאטי, וזה כמובן בתנאי. זה יהיה לחצי שנה שלא ישנו תנאי העסקה, ובתנאי שהוא ישלח הודעה. אז אם הוא לא שלח את אותה הודעה תהיה אפשרות להגיש תביעה לפיצוי לדוגמה.

איתי עצמון:

יש לי שתי הערות בעניין התיקון. ראשית, האם אין צורך לתקן גם את פסקה (2ב) בעניין העסקה המתמשכת, ולעשות כאן התאמה של הסעיפים? צריך לבדוק את זה. שנית, שאלה יותר עקרונית. מדוע בסעיף של פיצוי לדוגמה יש רק את ההוראה הזאת, והתיקון שאתם מבקשים לא מתייחס לגבי גביית דמי ביטול, ביטול חיובי הצרכן. זאת אומרת, אתם קבעתם רק סנקציה פלילית, ולא הכנסתם את זה לפיצוי לדוגמה.

חנה טירי:

ככה זה נקבע במקור. למה לא קבענו עילה לפיצוי לדוגמה גם אם הוא מה? אם הוא גבה - - -

איתי עצמון:

אם עוברים עכשיו על כל העילות שמאפשרות לבית משפט לפסוק פיצוי לדוגמה, יש כאן כל מיני התייחסויות. למשל, לגבי עסקה ברוכלות, או עילות נוספות. למה לא בעצם להכניס את זה גם כאן?

חנה טירי:

מה שאתה מבקש זו הרחבה מאוד רצינית לסעיף הפיצוי לדוגמה, ואנחנו לא שם.

איתי עצמון:

השאלה היא למה?

חנה טירי:

אבל, לא במסגרת הצעת החוק הזאת. אנחנו מקבלים תמיד פניות להרחיב את סעיף הפיצוי לדוגמה לעילות נוספות. כמו למשל, הטעיה, או כפי שאתה אומר. במקור מה שקבענו זה עילות מאוד מאוד ספציפיות. אמרנו אז שזה כמו פיילוט. כשנצטרך אז אנחנו נשקול.

איתי עצמון:

יש הבדל בין שני מכשירי האכיפה. יש מכשיר אכיפה פלילי, ויש כאן את פיצוי לדוגמה. זה בעצם להקל על הצרכן לאכוף את הוראות החוק בעצמו. אני חושב שכדאי כן לשקול לפחות. אולי תשקלו לקראת הדיון הבא כן להוסיף את התיקונים האלה. כי למשל, לגבי עסקה ברוכלות, כן למשל כתוב: ביקש צרכן - - -

יצחק קמחי:

איתי, קיבלנו את ההערה. אנחנו נעשה את הבדיקה עם משרד המשפטים.

יעל כהן שאואט:

גם הסעיף הזה נכנס ברשימת הסעיפים.

היו"ר אופיר אקוניס:

מאה אחוז, בסדר גמור. אישרנו אם כך.

חנה טירי:

"5. תיקון התוספת השלישית – בתוספת השלישית, פרט (3) – יימחק."

אנחנו דיברנו על זה כבר, אנחנו העברנו את זה ל- - -

היו"ר אופיר אקוניס:

נכון. אולי את התחילה, תחולה והוראות מעבר נעשה כשנסיים סופית?

קריאות:

ברור, כן. יכול להיות שיהיו שינויים.

היו"ר אופיר אקוניס:

נכון מאוד. אם כך, אנחנו ניפגש. חבר הכנסת מקלב, לא נמצא כאן. אבל, אני ממש מבקש לגבי הדברים הנותרים, ההסכמות. לא נותר לנו הרבה, הייתי רוצה שהחוק יעבור בתחילת מושב הקיץ. בבקשה לסגור את העניינים. איתי, גם אתה תיקח את זה. אנחנו נסיים פה את הדברים מייד בשבוע הראשון בישיבה של חצי שעה.

תודה רבה, חג שמח.

**הישיבה ננעלה בשעה 12:00.**